

Opinnäytetyö (AMK)

Myyntityö

Rahoitus- ja vakuutuspalvelut

2011

Mari Hellsten

# LAINATURVA OSANA ASUNTOLAINAN HAKUPROSESSIA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Mari Hellsten

## LAINATURVA OSANA ASUNTOLAINAN HAKUPROSESSIA

Lainaturva on yksi vapaaehtoisista henkilövakuutuksista, jonka voi ottaa turvaamaan lainan takaisinmaksua. Lainaturvaan voi valita eri turvavaihtoehtoja, joita ovat turvat kuoleman, työttömyyden, työkyvyttömyyden, vakavan sairauden ja tapaturmaisen pysyvän haitan varalle. Lainaturvan voi ottaa joko koko lainamäärälle tai vain osaan lainasta.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia lainaturvan hyödyllisyyttä asuntolaina-asiakkaan riskienhallintatuotteena. Opinnäytetyössä tutkitaan, miten eri pankit tarjoavat lainaturvaa asuntolainaneuvotteluissa. Lisäksi halutaan selvittää, miten pankit pyrkivät saamaan selville asiakkaiden tarpeita, ja miten näitä tietoja hyödynnetään lainaturvan myyntityössä. Tutkitaan myös sitä, miten pankkihenkilöt toteuttavat myynnin vaiheita omassa asuntolainan myyntityössään.

Tutkimuksen teoriaosassa käsitellään asuntolainan takaisinmaksuun kohdistuvia riskejä sekä siten miten niihin pystyy etukäteen varautumaan. Lisäksi teoriaosassa käsitellään henkilökohtaista myyntityötä ja selvitetään mitä erityispiirteitä henkilövakuutusten myymiseen liittyy.

Empiirinen osa toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena asiakkaan näkökulmasta siten, että tutkimuksen tekijä vieraili eri pankeissa asuntolainan hakijana ja tarkkailun ja haastattelun avulla pyrki saamaan tietoa lainaturvasta ja sen myymisestä.

Tulokset osoittavat, että pankkitoimihenkilöillä on omien tuotteidensa tuntemus kohdallaan, mutta uskoa omiin tuotteisiinsa tulisi lisätä. Tuloksista käy ilmi, että merkittävimmät lainaturvan ottamiseen vaikuttavat tekijät ovat lapsien ja puolison tulevaisuuden turvaaminen, takaajien taloudellisen tilan turvaaminen sekä pelko työttömyydestä. Lisäksi tutkimuksessa selvisi, että pankkihenkilöiden tulisi paremmin pitää kiinni heille annetuista myynnin ohjeista, jolloin asiakkaankin olisi helpompi pysyä mukana neuvottelun kulussa.

### ASIASANAT:

Vapaaehtoiset henkilövakuutukset, lainaturva, asuntolaina

Mari Hellsten

## THE ROLE OF LOAN INSURANCE WHEN APPLYING FOR A MORTGAGE

Loan insurance is one of the voluntary personal insurances that can be taken to cover loan repayment. Loan insurance can be chosen to comprise insurances for death, unemployment, incapacity for work, serious illness, or accidental permanent disability. Loan insurance can be taken to cover the whole loan or only a part of it.

The purpose of this thesis is to study the usefulness of loan insurance as risk management product of mortgage customers. This thesis examines the ways different banks offer loan insurance in mortgage negotiations. In addition, this thesis investigates how various banks try to find out about their customers' needs, and how the gathered information is utilized when selling loan insurances. Finally, this thesis also aims at finding out how bank employees fulfill the stages of selling in their own sales work.

The theoretical section of the thesis discusses the risks related to mortgage repayment and the ways they can be prepared for in advance. The theoretical section also discusses personal sales work and the special characteristics of selling personal insurances.

The empirical part of the thesis was conducted as a qualitative study, in which the author of the thesis visited various banks as a customer applying for a mortgage. Information on loan insurance and its selling was gathered through observation and interviewing.

The study revealed that bank employees are familiar with their own products. However, the employees should be more confident in the products they are selling. The results also indicate that the most significant factors influencing getting a loan insurance include guaranteeing the future of children and spouses, guaranteeing the sureties' financial state, and the fear of unemployment. In addition, the study revealed that bank employees should better follow the stages of selling, which would make it easier for customers to comprehend the negotiation.

### KEYWORDS:

Voluntary personal insurances, loan insurance, mortgage

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 LAINATURVAAN LIITTYVÄT KESKEISET ASIAT</b>	<b>8</b>
2.1 Riskit ja niiden hallinta	8
2.2 Asuntolainaan kohdistuvat riskit	10
2.3 Vakuutus ja henkilövakuuttaminen	11
2.4 Lainaturva	12
2.5 Vaihtoehdot lainaturvalle	15
<b>3 LAINATURVAN MYYMINEN</b>	<b>18</b>
3.1 Henkilökohtainen myyntityö	18
3.2 Kuluttajan ostokäyttäytyminen	21
3.3 Henkilövakuutusten markkinointi ja myynti	22
<b>4 ASUNTOLAINAN HAKIJANA PANKISSA</b>	<b>25</b>
4.1 Lähtökohdat	25
4.2 Taustatiedot	26
4.3 Lainaneuvotteluihin valmistautuminen	26
4.4 Lainaneuvottelujen läpivienti	27
4.4.1 Nordea	27
4.4.2 Osuuspankki	31
4.4.3 Säästöpankki	34
4.4.4 Sampo Pankki	37
4.5 Casen yhteenveto	39
<b>5 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>45</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>49</b>

## LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko	50
---------------------------	----

## KUVIOT

Kuvio 1. Asuntolainaan liittyvät riskit.	10
--	----

Kuvio 2. Lainaturvan hintavertailu.	13
Kuvio 3. Korkokaton hinta.	16
Kuvio 4. Myyntiprosessin vaiheistus.	20
Kuvio 5. Maslow'n tarvehierarkia.	21
Kuvio 6. Lainaturvan hinta kuukaudessa.	43

## TAULUKOT

Taulukko 1. Pankkien toimihenkilöiden antamat ensivaikutelmat itsestään.	40
Taulukko 2. Pankkien oma-aloitteisesti tarjoamat tuotteet.	42
Taulukko 3. Eri pankkien lainaturvien turvavaihtoehdot.	43

# 1 JOHDANTO

Asuntolainan ottaminen on nykypäivänä edessä lähes jokaisella asunnonhankkijalla. Varsinkin nuorilla, vanhempien luota pois muuttavilla, tuntuu olevan se käsitys, että elintason tulisi säilyä vähintään samana, kuin se oli vanhempien luona asuttaessa. Tämä on johtanut siihen, että nuoret ottavat yhä suurempia asuntolainoja, jolloin myös heidän takaisinmaksukykynsä riskit ovat suuremmat. Näitä riskejä varten pankit ovat tuoneet markkinoille tuotteen varmistamaan, että asuntolainan takaisinmaksu onnistuu, vaikka velallisen elämäntilanne yllättäen muuttuisikin. Lainaturva on maksullinen tuote, joten pankkien tulee osata perustella asiakkaalle, miksi sen ottaminen on kannattavaa.

Tässä opinnäytetyössä on tavoitteena kuvata ja analysoida asuntolainan takaisinmaksuun liittyviä riskejä sekä sitä, miten eri pankit tuovat riskien hallintaan tarkoitettua lainaturvatuotettaan esille asuntolainaneuvottelussa. Tutkimuksen tavoitteena on myös tarkkailla toimihenkilöiden neuvottelutilanteeseen valmistautumista ja myyntiprosessin vaiheiden toteuttamista.

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisena tutkimuksena asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksen teoriaosassa tutkitaan riskejä ja niiden hallintaa niin yleisesti kuin asuntovelallisen näkökulmastakin. Myös myyntityötä yleisesti ja lainaturvan myyntiä käsitellään teoriaosassa, jotta osataan tarkkailla myyjän keinoja tarjota lainaturvaa. Empiirinen osa tutkimuksesta toteutetaan siten, että tutkimuksen tekijä vierailee eri pankeissa hakemassa asuntolainaa ja tarkkailee samalla pankkien tapaa tarjota lainaturvaa. Tutkimus rajataan siten, että lainaturvan verotuksellista näkökulmaa ei oteta tutkimuksessa huomioon.

Tutkimus on ajankohtainen juuri nyt, koska pankkien kilpailu asiakkaista on kovempaa kuin kenties koskaan ennen. Yleisen taloudellisen tilanteen ollessa epävarma, myös asiakkaiden näkökulmasta lainaturva on ajankohtainen tuote tällä hetkellä.

Tutkimuksesta työn tekijä saa itselleen arvokasta tietoa asuntolainaneuvotteluista ja lainaturvasta, koska ensiasunnon osto alkaa olla ajankohtaista. Lisäksi tutkimuksesta voivat hyötyä muut lainaneuvotteluihin valmistautuvat asunnon hankkijat.

## 2 LAINATURVAAN LIITTYVÄT KESKEISET ASIAT

Lainaturva turvaa nimensä mukaisesti lainan takaisinmaksua. Sen avulla siis varaudutaan mahdollisiin riskeihin, joita asuntovelallinen saattaa kohdata. (Nordea 2011.) Jotta ymmärretään, mitä tällä tarkoitetaan, täytyy selvittää mitä käytetyt termit tarkoittavat.

### 2.1 Riskit ja niiden hallinta

Niin yksityisten ihmisten kuin liikeyritystenkin elämään ja toimintaan kuuluu aina monenlaisia epävarmuustekijöitä. Tällaisia uhkaavia tekijöitä ovat esimerkiksi tulipalo, sairaus, työttömyys ja kuolema. Edellä mainittuja uhkatekijöitä kutsutaan riskeiksi. Riskillä siis tarkoitetaan vahingonvaaraa. (Rantala & Pentikäinen 2003, 53.)

Riski ei kuitenkaan ole sama asia kuin uhka. Ihminen elää jatkuvasti monien potentiaalisten riskien keskellä, mutta kuitenkin vain harva näistä riskeistä muodostaa joka hetki jonkin todellisen uhan. Esimerkiksi pyörätietä ajettaessa vieressä kulkeva autoliikenne aiheuttaa pyöräilijöille riskin, mutta uhka siitä tulee vasta, kun pyöräilijä tulee risteykseen, jossa joutuu ylittämään maantien. (Santanen ym. 2002, 42.) Riski voidaan ottaa myös tietoisesti. Silloin puhutaan riskinottokyvystä, jolla tarkoitetaan arkikielessä kykyä jatkaa normaalia elämää siinäkin tilanteessa, että riskillä tarkoitettu vaihtoehto tapahtuisi. (Anderson 2000, 23.)

Riskejä on luokiteltu monin tavoin, ja yksi tapa on luokitella ne staattisiin ja dynaamisiin riskeihin. Staattiset riskit pysyvät melko muuttumattomina ja ovat siten yleensä vakuuttamiskelpoisia, kuten esimerkiksi palo- ja kuolemantapausriskit. Dynaamisia riskejä taas ovat sellaiset riskit, jotka aiheutuvat suhdanteiden ja olosuhteiden muutoksista, eikä niiden varalta välttämättä voi suojautua vakuuttamalla. Tällaisia riskejä ovat muun muassa korkojen vaihtelu sekä muuttuva kilpailutilanne. (Rantala & Pentikäinen 2009, 56.)



Kun puhutaan lainaturvasta, on hyvä huomioida että varsinainen vakuutusturva otetaan staattisten riskien esimerkiksi työkyvyttömyyden tai kuoleman varalle, mutta lainaturvan hinta aiheuttaa velalliselle dynaamisen riskin.

Kun erilaisten riskien olemassaolo on tiedostettu, on hyvä pohtia, hyväksyykö riskit sellaisinaan vai yrittääkö hallita niitä. Monet riskit ovat kuitenkin niin suuria, että toteutuessaan ne saattavat aiheuttaa useassa perheessä katastrofin, ellei riskeiltä suojauduta mitenkään etukäteen. Riskienhallinnalla siis tarkoitetaan prosessia, jonka avulla uhkaavilta vaaroilta voidaan suojautua ja niistä aiheutuvia menetyksiä minimoida. (Suominen 2003, 27–28.)

Riskienhallinnassa on hyvä huomioida se, että samanlaisten riskien vaikutus ei ole kaikille ihmisille sama. Riskien vaikutus riippuu jokaisen perheen omasta taloudellisesta tilanteesta. Esimerkiksi suurituloiselle perheelle parin kuukauden lomautus ei aiheuta mitään ongelmia, kun taas pienituloiselle perheelle se voi aiheuttaa suuriakin vaikeuksia talouden hoidossa. Tästä syystä jokaisen tuleekin pohtia itse omaa riskinkantokykyään ja tarvittavia riskienhallintakeinoja. Suurimmillaan yksityistalouksien riskit ovat kuitenkin silloin, kun menojen ja tulojen erotus on pieni, eli silloin kun suuri osa tuloista menee velkojen maksuun. (Santanen ym. 2002, 56–69.)

Riskienhallinnan vaiheet voidaan jakaa viiteen osaan, jotka ovat

- riskin välttäminen/poistaminen
- riskin pienentäminen
- riskin siirtäminen
- riskin pitäminen
- riskin vakuuttaminen

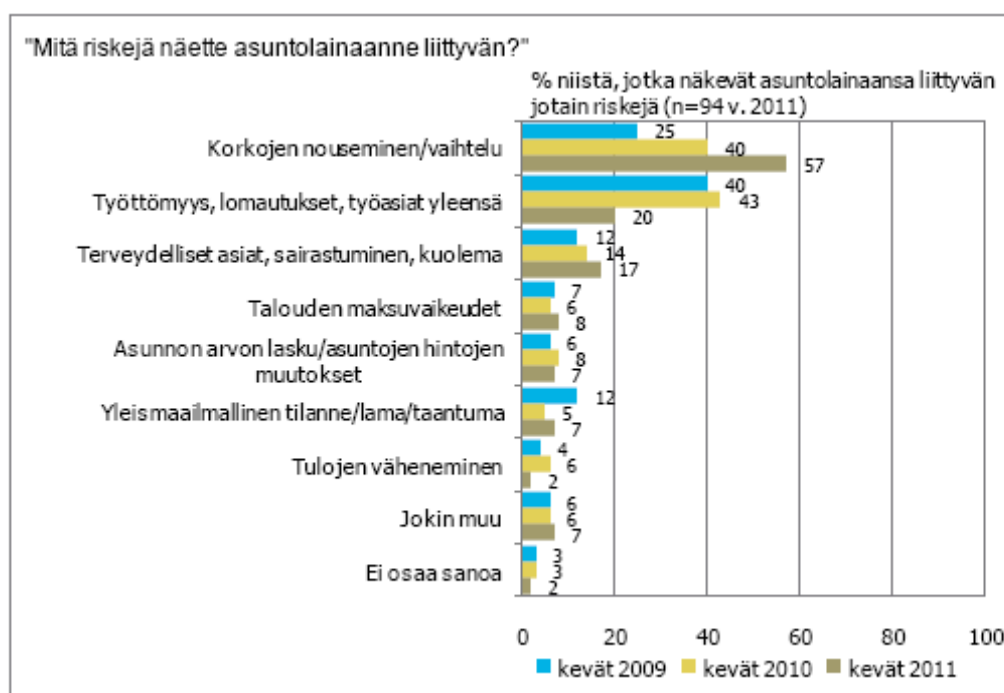
(Santanen ym. 2002, 26–27.)

Näistä kolme ensimmäistä keinoa ovat sellaisia, jotka oikeasti vaikuttavat riskiin. Kaksi viimeistä eli pitäminen ja vakuuttaminen eivät oikeastaan vaikuta

mitenkään riskiin ja ovat vain tapoja rahoittaa riskiä. Ensisijaisina riskienhallintakeinoina pidetäänkin siis poistamista, pienentämistä ja siirtämistä. Sen jälkeen kun nämä keinot on kokonaan käytetty, voidaan turvautua pitämiseen tai vakuuttamiseen. (Santanen ym. 2002, 93–94.)

## 2.2 Asuntolainaan kohdistuvat riskit

Asuntolainaan liittyvällä riskillä tarkoitetaan sitä, että asuntovelallisen mahdollisuus maksaa laina takaisin heikkenee (Finanssivalvonta 2010). Finanssialan keskusliiton tekemän tutkimuksen mukaan vain 13 prosenttia asuntoluotollisista kokee asuntolainansa liittyvän jonkin tai joitakin riskejä. Alla olevasta kuvasta käy ilmi, mitä riskejä nämä 13 % asuntovelallisista kokevat asuntolainansa liittyvän.



Kuvio 1. Asuntolainaan liittyvät riskit (Finanssialan keskusliitto 2011).

Tutkimuksessa useimmin mainittu riski on korkojen nousu tai vaihtelu. Korkoriskin lisäksi asuntolainan takaisinmaksuun liittyy kuitenkin monia muitakin riskejä. Muita yksityishenkilön lainan takaisinmaksuun liittyviä riskejä ovat muun muassa työttömyys, lomautukset, työkyvyttömyys, sairastuminen sekä kuolema. (Finanssialan keskusliitto 2011, 37–40.) Ellei näihin riskeihin varauduta

etukäteen, velallista voi pahimmassa tapauksessa kohdata taloudellinen pakko asunnon myyntiin tai hän voi joutua jopa velkaloukkutilanteeseen, jossa myydystä asunnosta saatu hinta ei riitä lainan hoitamiseen (Finanssivalvonta 2010).

Aiemmin mainittujen riskienhallinnan vaiheiden mukaisesti lainan kohdalla riskin välttäminen tai poistaminen tarkoittaisi sitä, että laina jätetään kokonaan ottamatta. Riskien pienentäminen taas tarkoittaisi sitä, että otetaan alun alkaen pienempi laina. Riskin siirtämisellä tarkoitetaan lainan ottamisen siirtämistä myöhempään ajankohtaan. Riskin pitäminen taas tarkoittaa sitä, että laina otetaan niin kuin on suunniteltu ja lainanottaja tiedostaa lainaan liittyvät riskit, mutta päättää silti pitää mahdolliset seuraamukset omalla vastuullaan. Riskin vakuuttamisella tarkoitetaan sitä, että riskin toteutumisesta aiheutuvat taloudelliset seuraamukset siirretään vakuutusyhtiön vastuulle. Tähän tarkoitukseen on siis olemassa lainaturvavakuutus.

### 2.3 Vakuutus ja henkilövakuuttaminen

Vakuutus on yleisesti ottaen riskin rahoituskeino. Jotta riskien rahoituskeino toteutuisi, tarvitaan vakuutuksenantaja sekä monia vakuutuksenottajia, jotka keskenään sekä hajauttavat että jakavat riskiä myös ulkopuolisille vakuutuksenottajille, jotka toimivat vastaavalla tavalla. (Santanen ym. 2002, 33.)

Vakuutuksen idea perustuu siihen, että suuri ryhmä jakaa riskin keskenään, eikä se täten toteutuessaan vaaranna kenenkään riskinsietokykyä. Vakuutuksen periaatteena onkin siis vakuutusmaksujen kerääminen kaikista vakuutettavista kohteista ja kertyneiden varojen käyttäminen harvojen, joskus suurten vahinkojen korvaamiseen. (Rantala & Pentikäinen 2003, 60–62.)

Henkilövakuuttamisen lähtökohtana on vakuutetun henkilön vakuuttaminen häneen kohdistuvilta erilaisilta riskeiltä. Näitä riskejä ovat muun muassa kuolema, sairastuminen, työkyvyttömyys ja työttömyys. (Antila ym. 2001, 21.) Vakuuttamalla henkilöön kohdistuvia riskejä on mahdollista suojautua suurimmalta osalta henkilöriskejä taloudellisesti. Kaikkia riskejä ei kuitenkaan

voida kattaa vakuutuksella, koska henkilövakuutuksen saaminen edellyttää usein riittävän hyvää terveydentilaa tai tiettyä ikää. (Antila ym. 2001, 58.)

## 2.4 Lainaturva

Lainaturva on vapaaehtoinen henkilövakuutus, joka otetaan turvaamaan lainan takaisinmaksua yllättävissä ja odottamattomissa tilanteissa. Lainaturvalla siis varmistetaan velallisen kyky maksaa asuntolainansa takaisin vaikeinakin aikoina. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi työttömyys, pysyvä työkyvyttömyys tai kuolema. (Säästöpankki 2011b.) Muita painavia syitä lainaturvan ottamiseen voivat olla yksinhuoltajuus, vain toisen velallisen työssä käyminen sekä lapsiperheen asuntovelkaisuus (Tervakangas 2008).

Lainaturvan on siis tarkoitus korvata otetun lainan lyhennykset, korot ja muutkin lainaan liittyvät maksut poikkeuksellisen elämäntilanteen yhteydessä. Eri pankkien tarjoamat lainaturvat voivat ehdoiltaan poiketa toisistaan ja turvan kattavuus saattaa olla myös tulkinnanvarainen. Vakuutusehtoihin onkin siis syytä tutustua huolellisesti ennen lainaturvan ottamista, jotta välttyään mahdollisilta epäselvyyksiltä korvaustilanteessa. Pankit tarjoavat eri vakuutusyhtiöiden myöntämiä lainaturvavakuutuksia, jotka ovat aina maksullisia. Lainaturva ei siis automaattisesti sisälly asuntolainaan. Lainaturvan voi ottaa yksin tai yhdessä toisen asuntovelallisen kanssa pariturvana. (Tervakangas 2008).

Lainaturvavakuutus on otettava aina siitä pankista, josta myös itse laina otetaan. Mikäli harkitsee lainaturvan ottamista, kannattaa jo asuntolainatarjouksia pyytäessä kysyä, mikä lainan kokonaishinnaksi muodostuu, kun siihen sisällytetään lainaturva. Näin pystyy vertailemaan todellisia kustannuksia, koska alhaisella marginaalilla lainaa myöntävä pankki saattaa kompensoida hinnoitteluaan kalliilla oheistuotteilla, kuten juuri lainaturvalla tai korkokatolla. Lainaturvan hinta on riippuvainen sen laajuudesta. Hinta on sitä korkeampi, mitä kattavampi vakuutus lainaturvaan sisällytetään. Maksu suhteutetaan aina lainan kokonaismäärään. Kuten myös lainaturvien ehdot, hinnatkin vaihtelevat eri pankkien välillä paljon, ja tämä jää asiakkailta

usein huomaamatta, koska asuntolainaa otettaessa keskitytään useasti vain lainaan liittyviin kuluihin, kuten marginaaliin ja järjestelypalkkioon. (Taloussanomat 2009).

Ohessa olevasta taulukosta näkyy, miten paljon eri pankkien lainaturvat ovat maksaneet vuonna 2009. Esimerkiksi Nordeassa, lainan määrän ollessa 85.000 euroa, joutuisi 15 vuoden laina-ajalla lainaturvasta maksamaan yhteensä 12.240 euroa.

#### Lainaturvan hinnat ja sisällöt vaihtelevat hurjasti

Lainaturvan hinta 85 000 euron 15 vuoden asuntolainassa

Pankki	Lainaturva, euroa/vuosi	
Aktia	370	Tilapäinen työkyvyttömyys (sairaus), työttömyys, tapaturma ja kuolema (lisäksi vakavan sairauden turva 5 v 8,60 €/kk)
Handelsbanken	192	Vain kuoleman varalle
Nooa Pankki	492	Työttömyys, kuolema ja tapaturman aiheuttama työkyvyttömyys
Nordea	816	Kuolema, työttömyys, vakava sairaus (maksu alenee lainasumman lyhentyessä)
Helsingin OP	306	Turva työttömyyden ja työkyvyttömyyden varalle sekä tapaturmainen pysyvä haitta ja kuolema (15 v kertamaksu etukäteen 3 987,49 €)
Sampo Pankki	180	Kuolema ja tapaturma
Suupohjan Op	398	Kuolema, työttömyys, vakava sairaus
Tapiola Pankki	165	Kuolema ja työttömyys
Ålandsbanken	0	Kuolemanvara (vain Premium-asiakkaille)

Kuvio 2. Lainaturvan hintavertailu (Taloussanomat 2009).

Se, mitä vahinkoja lainaturvavakuutuksesta sitten korvataan, vaihtelee eri yhtiöiden välillä. Korvattavat vakuutustapahtumat mainitaan tarkasti vakuutusehdoissa ja määritelmät saattavat vaihdella keskenään. Korvattavia vakuutustapahtumia voivat olla kuolemantapaus, tapaturmaisesti aiheutunut pysyvä haitta, pysyvä työkyvyttömyys, ohimenevä työkyvyttömyys, työttömyys, vakava sairaus sekä sairaalahoito. Näistä vahingoista maksettavat korvaukset voivat olla joko kerta- tai kuukausikorvauksia. (Snellman 2009.)

Lainaturvaan sisältyvänä kuolemantapakorvauksena maksetaan kuolinhetkellä jäljellä oleva lainamäärä tai erikseen sovittu osuus siitä. Tapaturmaisesti aiheutuvan pysyvän haitan korvaus maksetaan, mikäli vakuutetulle

vakuutusaikana sattuu tapaturma, josta seuraa pysyvä haitta. Haitalla tarkoitetaan vammasta aiheutunutta yleistä toimintakyvyn alenemista, kuten liikkumisen vaikeutumista. Jos pysyvä haitta johtuu siis esimerkiksi vakuutetun sairaudesta, ei korvausta lainaturvavakuudesta makseta. Tapaturmasta aiheutuneen pysyvän haitan perusteella vakuutetulle maksetaan sovittuna kertakorvauksena vakuutustapahtuman sattumishetken mukainen lainamäärä tai sovittu osuus siitä. Vakuutuksen ehdoista selviää, kuinka pitkän ajan kuluessa tapaturmasta pysyvän haitan on ilmentävä, jotta korvaus maksetaan lainaturvavakuutuksesta. (Tapiola 2011.)

Pysyvällä työkyvyttömyydellä tarkoitetaan sitä, että vakuutuksenottaja on pysyvästi kyvytön tekemään tavanomaista työtänsä tai muuta siihen rinnastettavaa työtä, jota ikä ja ammattitaito huomioiden voidaan pitää hänelle sopivana ja kohtuullisen toimeentulon turvaavana. Myös pysyvästä työkyvyttömyydestä maksetaan kertakorvauksena työkyvyttömyyden syntymishetken mukainen lainamäärä tai sovittu osuus siitä. Jotta pysyvä työkyvyttömyys voidaan todeta, täytyy yleensä olla ensin vuoden työkyvyttömänä. Korvaus voidaan vakuutuksesta maksaa kuitenkin jo ennen vuoden kulumistakin, jos työkyvyttömyyden pysyvyys pystytään varmuudella todentamaan. Ohimenevällä työkyvyttömyydellä puolestaan tarkoitetaan sitä, että vakuutettu on tilapäisesti kyvytön tekemään tavanomaista työtään. Ohimenevän työkyvyttömyyden katsotaan alkaneen sinä päivänä, jolloin lääkäri on ensimmäisen kerran todennut vakuutetun tapaturman seurauksena työkyvyttömäksi. Korvausta ohimenevästä työkyvyttömyydestä maksetaan kuukausittain vakuutusehdoissa mainitun omavastuuajan jälkeen. (Nordea 2011.)

Työttömyyden perusteella lainaturvavakuutuksesta maksetaan sovittu suuruus kuukausikorvauksia. Myös tässä turvassa on omavastuu aika, joka riippuu vakuutusyhtiöstä. Saman työttömyyden perusteella korvausta voidaan maksaa enintään 12 kuukaudelta. Seuraavan työttömyyskorvauksen saaminen edellyttää välissä 6 kuukauden yhtenäistä työssäolojaksoa. Yhteensä lainaturvavakuutuksesta voidaan maksaa työttömyyskorvauksia 24

kuukaudelta. Työttömyyden turva voidaan sisällyttää lainaturvaan ainoastaan palkansaajille. (Nordea 2011.)

Joihinkin lainaturviin sisältyy vakavan sairauden korvaus, jota voidaan maksaa, jos vakuutettu on sairastunut johonkin vakuutusehdoissa määriteltyyn sairauteen. Vakavan sairauden korvaus maksetaan kertakorvauksena sairauden toteamispäivän vakuutussumman mukaan. Harvinaisempi turvavaihtoehto lainaturvavakuutuksissa on turva sairaalahoidon varalta. Tämä tarkoittaa sitä, että korvausta maksetaan vakuutetulle, joka on ollut vähintään seitsemän peräkkäistä päivää sairaalahoidossa. Tällöin korvataan lainan yhden kuukausierän summa. Mikäli sairaalahoido tämänkin jälkeen jatkuu, maksetaan kultakin seuraavalta sairaalahoitopäivältä korvausta siihen asti, kunnes vakuutettu pääsee pois sairaalahoidosta tai vakuutus lakkaa. (Snellman 2009.)

## 2.5 Vaihtoehdot lainaturvalle

Lainaturvavakuutus siis otetaan turvaamaan asunovelallisen lainan takaisinmaksua yllättävissä elämän tilanteissa. Lainaturva ei kuitenkaan ole ainoa vaihtoehto, jota tarjotaan lainan turvaksi. Muita tällaisia tuotteita ovat kiinteä korko, korkokatto sekä henkivakuutus. (Lainamarkkinat 2011.)

Kiinteä korko lainassa tarkoittaa sitä, että vaikka markkinakorot heilahtelisivat, kiinteäkorkoisessa lainassa korko pysyy samana koko sovitun ajanjakson, esimerkiksi 3, 5, 10, 15 tai jopa 20 vuotta. Kiinteäkorkoisen jakson jälkeen laina joko sidotaan viitekorkoon ja sovittuun marginaaliin, tai sitten sovitaan uudesta kiinteään koron ajanjaksosta. Kiinteään koron hyöty on, että asunovelallinen tietää etukäteen koko lainan hoitokulut. (Säästöpankki 2011a.)

Ottamalla korkokaton asuntolainaan asuntolaina-asiakas varmistaa että lainasta perittävä korko ei nouse yli sovitun rajan. Tästä huolimatta lainan korko voi kuitenkin laskea, jos yleinen korkotaso laskee. Korkokatto voidaan liittää sekä uusiin että jo olemassa oleviin euribor -korkoisiin lainoihin. Korkokatto on maksullinen palvelu ja sen hinta riippuu lainamäärästä, korkokaton tasosta ja voimassaoloajasta sekä tämänhetkisestä tilanteesta korkomarkkinoilla.

(Osuuspankki 2011.) Alla olevasta taulukosta saadaan viitettä siitä, paljonko korkokatto todellisuudessa maksaa.

**Korkokaton hinta OP Pankissa 100 000 euron lainalle**

**Viitekorkona 6**

**kk:n euribor:                      hinta euroina**

Korkokaton pituus	Korkokattona 2,8 %	Korkokattona 3,3 %	Korkokattona 3,8 %	Korkokattona 4,3 %	Korkokattona 4,8 %
3 v	2 000	1 570	1 300	1 120	1 010
5 v	4 960	3 830	2 950	2 300	1 840
7 v	8 920	7 050	5 490	4 220	3 230
10 v	15 100	12 220	9 690	7 520	5 730

**Viitekorkona 3**

**kk:n euribor:                      hinta euroina**

Korkokaton pituus	Korkokattona 2,8 %	Korkokattona 3,3 %	Korkokattona 3,8 %	Korkokattona 4,3 %	Korkokattona 4,8 %
3 v	1 870	1 480	1 230	1 080	990
5 v	4 690	3 610	2 780	2 170	1 740
7 v	8 540	6 720	5 200	3 980	3 050
10 v	14 620	11 780	9 290	7 170	5 440

Kuvio 3. Korkokaton hinta (Taloussanomien 2010).

Korkosuojauksen lisäksi myös henkivakuutus on hyvä vaihtoehto lainaturvalle. Suomen sosiaaliturvan laajentuessa henkivakuutuksen tarve on kuitenkin oleellisesti muuttunut. Sosiaalivakuutukset kun korvaavat suureksi osaksi esimerkiksi toisen vanhemman kuolemasta tai työkyvyttömyydestä aiheutuneita kuluja ja menetyksiä erilaisten rahallisten tukien muodossa kuten työttömyyskorvauksena. Sosiaalivakuutukset perustuvat kuitenkin kansalaisten keskimääräisiin tarpeisiin, eikä sen antama turva siten kata ihmisten yksilöllisiä tarpeita. Henkivakuutuksen tehtävänä siis onkin täydentää lakisääteistä sosiaaliturvaa. (Rantala & Pentikäinen, 368–369.)

Erillisten tuotteiden lisäksi yksi vaihtoehto lainaturvalle on säästää niin sanottuun puskurirahastoon. Puskurirahasto on velallisen vararahasto, johon säästetään kuukausittain esimerkiksi sama summa, jonka lainaturvan maksuun käyttäisi. Tällainen vararahasto pelastaa pahan päivän varalta, ja on lainaturvaa joustavampi vaihtoehto siinä mielessä, että sieltä pystyy ottamaan rahaa myös



muihin kuin lainan hoitoon liittyviin kuluihin, kuten vaikka auton talvirenkaisiin. Toisaalta, esimerkiksi työttömyyden kohdatessa velallisen puskurirahasto ei välttämättä riitä kattamaan lainanhoitokuluja, jotka lainaturva korvaisi.

### 3 LAINATURVAN MYYMINEN

#### 3.1 Henkilökohtainen myyntityö

Henkilökohtainen myyntityö on ydinelementti kaupankäynnissä. Henkilökohtainen myyntityö koostuu sekä myyjän että yrityksen osaamisen onnistuneesta markkinoinnista. Olennainen osa henkilökohtaista myyntityötä ovatkin viestintä- ja vuorovaikutustaidot. Viestintätaitoihin sisältyvät niin suullinen, kirjallinen, sanaton kuin visuaalinen viestintä. (Viestintävarma Oy 2011.) Myyntitilanteessa myyjän ensimmäinen tavoite on saada hyvä vuorovaikutussuhde asiakkaaseen. Myynnissä kaikki tapahtuu vuorovaikutuksen kautta. Mikäli vuorovaikutussuhdetta ei ole saatu aikaiseksi, myyntityö on lähes mahdotonta. (Vuorio 2011, 35.)

Jos ajatellaan laaja-alaisesti, voidaan henkilökohtaisen myyntityön katsoa olevan osa jokapäiväistä elämäämme. Päivittäin keskustellessamme ihmisten kanssa pyrimme usein myymään omia ajatuksiamme ja yritämme ohjata keskustelua haluamaamme suuntaan. Näissäkin tapauksissa kyse on myynnistä. Myynnin voidaankin todeta olevan paljon laajempaa kuin vain se toiminta, jota kutsutaan myyntityöksi. (Rope 2000, 390.)

Liike-elämässä toteutettava myyntityö voidaan jaotella kolmeen erilaiseen myynnin lajiin, jotka ovat toimipaikka-, neuvottelu- ja edustajamyyni. Toimipaikkamyynnissä myynti tapahtuu toimipaikassa, jossa myyjällä on valmiina tuotteet, joita asiakkaat tulevat ostamaan. Toimipaikkamyyniä toteutetaan esimerkiksi pankeissa, hotelleissa, kaupoissa ja ravintoloissa. Keskeisintä toimipaikkamyynnissä on palvella asiakkaita niin, että myynnistä tulee mahdollisimman suuri. Palvelumyynti onkin avainkäsite toimipaikkamyynnissä. Palvelumyynnillä pyritään siihen, että palveluhenkilöstön toiminnan kautta myydään yrityksen tuotteita. Tähän liittyy myös lisämyynti, jonka avulla pyritään varmistamaan, ettei asiakas jätä hankkimatta jotain, mitä

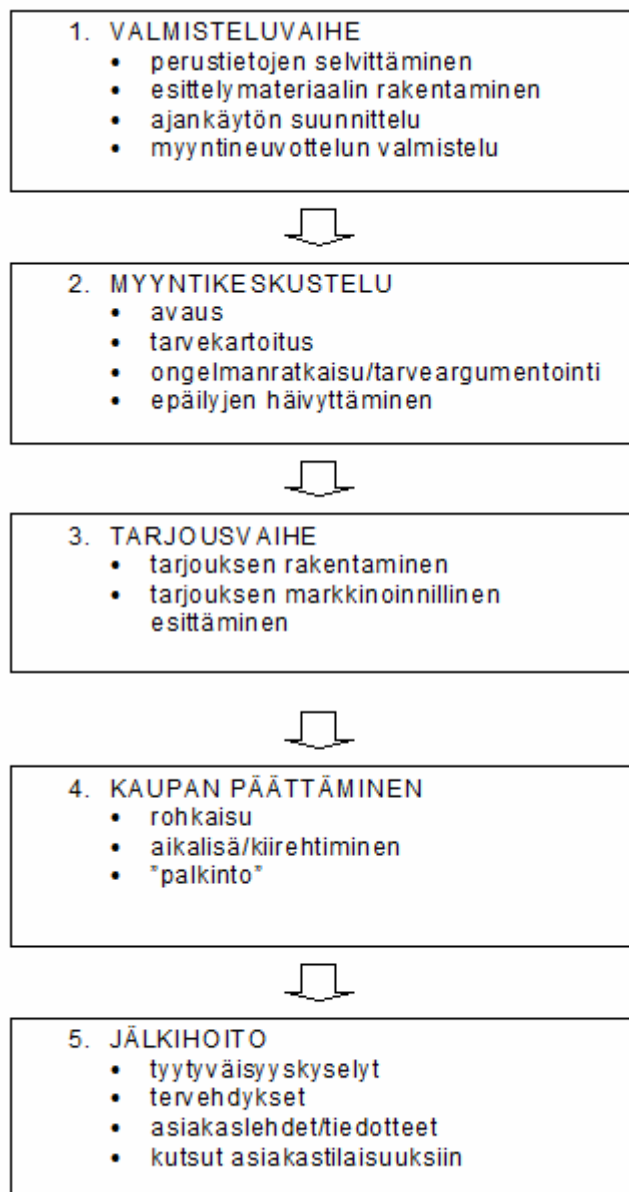
yrityksestä samalla ostokerralla voisi hankkia. Asuntolainaneuvottelutilanteessa tällainen lisämyynti voisi olla esimerkiksi juuri lainaturva. (Rope 2000, 390.)

Neuvottelumyyntiä toteuttavat organisaatioissa erityisesti asiantuntija-asemassa olevat henkilöt. Neuvottelumyynti pohjautuuakin erityisesti asiantuntemukseen ja sitä kautta vakuuttavuuteen. Tämänkaltaista myyntiä toteuttavat henkilöt eivät yleensä toimi perinteisen myyntityön keinoin, vaan pohjaavat näkökantojaan testi- ja tutkimustuloksiin. Asiantuntemusroolin hyödyntämisen kautta pyritään pääsemään haluttuun lopputulokseen. Neuvottelumyyntiä käytetään sekä asiakkaiden kanssa että organisaatioiden sisäisissä palavereissa, joissa jokainen haluaa tuoda omia asioitaan mahdollisimman vakuuttavasti esille. (Rope 2000, 391.)

Edustajamyynä, jota kutsutaan myös salkkumyynniksi, on myynnin lajeista se, jossa myynti on kaikkein aktiivisinta. Edustajamyynnissä organisaation edustajan täytyy itse hankkia asiakkaansa sekä päättää keino, jonka avulla päästään edes neuvottelutilanteeseen asti. Salkkumyynnissä myyjä siis tekee sellaista kauppaa, joka ei toteutuisi ilman myyjän aktiivisuutta. (Rope 2000, 391.)

Kaikissa myynnin lajeissa onnistunut myyntityö perustuu kuitenkin myyjän kykyyn tarjota sopivia tuotteita, palveluita tai ideoita asiakkaan senhetkisiin tarpeisiin ja toiveisiin. Asiakas on kiinnostunut tuotteista, jotka auttavat häntä saavuttamaan tavoitteensa helpommin, tehokkaammin, tuottoisammin tai kannattavammin. Myyjän tulee näyttää, että juuri hän on oikea yhteistyökumppani ja että juuri hänen tuotteillaan asiakas saavuttaa halutun lopputuloksen. Jotta myyjä siis voi myydä asiakkaalle tuotteitaan, tulee hänen ensin myydä itsensä asiakkaalle. (Suomen Yrittäjät 2011.)

Myyntiprosessin perusajatuksena on, että myyjä ei väkisin tuputa tuotetta tai palvelua, vaan asiakkaan tarpeita kartoitetaan kyselemällä asiakkaan suunnitelmia ja toiveita. Myyntitapahtuma voidaan jakaa vaiheisiin oheisen kaavion mukaisesti.



Kuvio 4. Myyntiprosessin vaiheistus (Rope 2009, 156).

Myyntiprosessin vaiheiden avulla asiakasta saadaan kuljetettua kohti haluttua päämäärää ja se on merkityksellinen sekä myyjälle että asiakkaalle. Kun molemmilla on sama käsitys siitä, mitä tehdään missäkin vaiheessa, pystyvät molemmat tekemään oman osuutensa oikea-aikaisesti ja laadukkaasti tähdäten kummankin mielestä haluttuun päämäärään. (Rope 2009, 155–156.)

Jotta myyntiprosessin vaiheet saadaan vietyä kunnolla läpi, täytyy myyjällä olla myös hyvä tuotetuntemus. Jos myyjä ei tunne yrityksensä tuotevalikoimaa, ei

hän myöskään pysty tarjoamaan asiakkaalleen sopivia tuotteita. Myyjä ei kuitenkaan voi keskittyä ainoastaan tuotteen ominaisuuksiin, vaan hänen tulee perustella, miksi tuote on hyvä tyydyttämään asiakkaan tarpeet. Jotta myyjä hallitsee tuotetietouden, tulee hänen osata myös vertailla myynnissä olevia tuotteita keskenään, niin hinnan kuin muidenkin ominaisuuksien suhteen. Tuotteiden ominaisuuksien tuntemisen lisäksi myyjän tulee osata myös perustella asiakkaalle, miksi kyseinen tuote on hyvä juuri hänelle. (Pekkarinen ym. 2006, 11–12.)

### 3.2 Kuluttajan ostokäyttäytyminen

Kuluttajan ostokäyttäytyminen koostuu niistä toiminnoista, joiden avulla kuluttaja tyydyttää erilaisia tarpeitaan valitessaan, ostaessaan ja käyttäessään tuotteita ja palveluita. Jotta kauppa syntyisi, myyjän tulee tietää, miten ja miksi kuluttajat tuotteita ostavat. Mitä enemmän yritys ja myyjä siis kuluttajia ymmärtävät, sitä paremmin myynti onnistuu. (Pekkarinen ym. 2006, 32.)

Pohdittaessa kuluttajien ostopäätöksiin vaikuttavia tekijöitä eräänlaisena standardisoituna ja yleisesti hyväksyttynä lähtökohtana voitaneen pitää Abraham Maslow'n tarvehierarkiamallia, joka on esitetty alla olevassa kuviossa (Rope 2000, 80–81).



Kuvio 5. Maslow'n tarvehierarkia (Rope 2000).

Alimmat tasot koostuvat ihmisen hengissä pysymiseen vaadittavista fyysisistä perustarpeista. Kun nämä tarpeet on täytetty, voi ihminen siirtyä tarvehierarkiassa seuraavalle tasolle. Toisella tasolla ajankohtaiseksi tulee turvallisuuden varmistaminen. Tähän liittyviä asioita voivat olla esimerkiksi terveydenhuollon järjestäminen, toimeentulon jatkuvuus ja tämän tarpeen tyydyttämiseksi voidaan ottaa myös tutkimuksen aiheena oleva lainaturva. Kun pyramidin kaksi alinta tasoa ovat tyydytetty, ihminen voi siirtyä korkeampien tasojen tarpeidensa tyydyttämiseen. (Rope 2000, 81–83.)

Tarpeiden käsittelemisen lisäksi myyjän on hyvä muistaa, että kuluttajan näkemys ostotilanteesta voi olla täysin erilainen kuin myyjän. Saattaa olla, että ostaja on säästänyt jotain tuotetta varten jo pitkään ja vertaillut eri liikkeiden tarjontaa ja hintoja. Myyjän on siis kohdattava jokainen asiakas yksilöllisenä, eikä käyttää rutiininomaisesti samoja perusteluita kaikkien asiakkaiden kanssa. Jos asiakas ei ymmärrä perusteluja, miksi hänen tulisi jokin tuote ostaa, vika ymmärtämättömyyteen löytyy yleensä myyjästä eikä asiakkaasta. Myös ikä, asuinpaikka ja koulutustausta ovat kuluttajien ostokäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä. Jotta myyjä osaa palvella eri kuluttajaryhmiä, hänen tulee jatkuvasti tarkkailla kuluttajien ostokäyttäytymistä. (Pekkarinen ym. 2006, 34.)

### 3.3 Henkilövakuutusten markkinointi ja myynti

Yleisesti ottaen markkinoinnin katsotaan olevan vain tuotteiden ja palveluiden myyntiä ja mainontaa. Markkinointiin kuuluu paljon muutakin. Asiakkaiden tarpeiden selvittely, tuotesuunnittelu, hinnoittelu, tuotteiden ja palveluiden myynti, jakelu ja ympäristötekijöiden huomioiminen ovat kaikki osa markkinointia. Markkinoinnilla pyritään saavuttamaan haluttuja lopputuloksia, esimerkiksi nostamaan lainaturvavakuutuksien myyntiä. Henkilövakuutusten markkinoinnissa voidaan ajatella olevan viisi toimintoa, jotka ovat markkinoinnin suunnittelu, markkinatutkimus, vakuutustuotteiden ja palveluiden kehittäminen, myynti ja sen tuki sekä seuranta ja mittaus. (Antila ym. 2001, 333–334.)

Jotta vakuutusyhtiö menestyisi tuotteidensa markkinoinnissa, tulee yhtiön olla selvillä niistä ympäristötekijöistä, jotka saattavat vaikuttaa vakuutustoimintaan. Henkilövakuutuksia markkinoitaessa ja myydessä sosiaaliturva on tärkeä ympäristötekijä. Esimerkiksi vapaaehtoisen eläkevakuutuksen tarvetta pienentää lakisääteisen eläkevakuutuksen parantaminen. Vakuutus on tuote, jota on hankala markkinoida ja myydä. Syynä tähän on esimerkiksi se, että ihmiset kokevat vakuutukset turhina tai kalliina tai vakuutuksiin liittyy epämiellyttäviä ajatuksia, jotka pyritään sivuuttamaan, eikä siksi oteta vakuutusta esimerkiksi sairauden turvaksi. Myös se, että vakuutukset eivät tunnu konkreettisilta, koska vastinetta rahoille ei saada heti eikä välttämättä koskaan, ellei mitään vahinkoa tapahdu, saattaa olla syy siihen, miksi vapaaehtoisia vakuutuksia on vaikea markkinoida. (Antila ym. 2001, 339–341.)

Henkilövakuutusten ominaisuuksia, joilla vakuutusyhtiöt kilpailevat keskenään ovat hinta, tuoteominaisuudet, vakuutussäästöjen tuotto, palvelu, luottamus vakuutusyhtiötä kohtaan ja differoituminen. Hinnalla kilpaileminen on yksi tärkeimmistä kilpailukeinoista myös henkilövakuutuksia markkinoitaessa. Hintaa kilpailutettaessa on kuitenkin hyvä muistaa, että eri vakuutusyhtiöiden vakuutusten ehdot saattavat poiketa toisistaan, joten pelkästään hintaa voi olla hankala vertailla. Siksi myös tuoteominaisuuksilla kilpailu on merkittävä osa henkilövakuutusten markkinointia. Vakuutussäästöjen tuottoja voidaan vertailla esimerkiksi eläkevakuutusta tai säästöhenkivakuutusta otettaessa. Näissä vakuutuksissa koron määrä on osa hinnanmuodostusta, koska korkea korko ikään kuin alentaa saavutetun säästökertymän hintaa. (Antila ym. 2001, 344–348.)

Palvelu ja luottamus yhtiötä kohtaan ovat myös tärkeitä kilpailukeinoja henkilövakuutuksia myytäessä. Hyvään palveluun voi kuulua esimerkiksi se, että vakuutukseen pystyy tekemään muutoksia helposti puhelimitse. Hyvän palvelun kautta myös luottamus yhtiöön kasvaa ja asiakaslojaalius säilyy. Luottamukseen yhtiötä kohtaan vaikuttaa toki myös yhtiön vakavaraisuus, jolloin asiakas tietää, että yhtiö pystyy korvauksia tarvittaessa maksamaan.

Differoituminen kilpailukeinona puolestaan tarkoittaa sitä, että yritys yrittää esimerkiksi jonkin tuotteen ehtojen tai hinnan kautta erottumaan muista samoja vakuutuksia tarjoavista yhtiöistä. Differoituminen voi tapahtua myös siten, että vakuutusyhtiö keskittyy tarjoamaan vakuutuksiaan vain tietyille kohderyhmälle, esimerkiksi jollekin ammattikunnalle. (Antila ym. 2001, 344–348.)

On monia palvelukanavia, joista vakuutusyhtiöt voivat valita yhden tai useamman oman yhtiön tuotteiden markkinointia varten. Yksi palvelukanavista on suoramarkkinointi, jossa henkilökohtaista myyntipanosta pyritään välttämään ja asiakkaalle tarjotaan tarvittu vakuutus mahdollisimman pienin kustannuksin. Kirjeitse tapahtuva suoramarkkinointi on tunnetuin suoramarkkinointikeino, joka edellyttää hyvin valitun kohderyhmän. Puhelinmyynti on suoramarkkinoinnin alalaji, joka tapahtuu periaatteessa samalla tavalla kuin kirjeitse, mutta työvälineenä on puhelin. Tutuin palvelukanava on edelleenkin konttori. Konttorissa asiakas voikin tavallisesti hoitaa kaikki vakuutuksiin liittyvät asiat vakuutusten ottamisesta aina vakuutuskorvauksiin asti. Konttorien ongelma on kuitenkin se, että ne ovat aina samassa paikassa. Siksi konttorien täytyykin käyttää myös muuta markkinointia, jotta potentiaaliset asiakkaat saadaan houkuteltua konttorille. (Antila ym. 2001, 348–351.)



## 4 ASUNTOLAINAN HAKIJANA PANKISSA

### 4.1 Lähtökohdat

Tutkimuksen empiirinen osa toteutetaan kvalitatiivisena tutkimuksena haastatteluiden avulla. Tutkimuksen tekijä vierailee eri pankeissa asuntolainanhakijana, ja tarkkailee asuntolainaneuvottelussa, miten pankin toimihenkilö tarjoaa lainaturvaa. Tarkemmin sanottuna tutkitaan sitä, miten pankkivirkailija yrittää saada tietoja asiakkaiden todellisista tarpeista ja toiveista, ja hyödyntääkö hän mahdollisesti näitä tietoja lainaturvan myynnissä. Tutkimuksessa seurataan myös, miten pankkivirkailija toteuttaa myynnin vaiheita, kuinka hyvin hän tuntee omat tuotteensa, ja miten vakaasti uskoo niihin.

Tarkkailun lisäksi lainanhakija, eli tutkimuksen tekijä, kysyy pankin edustajalta kysymyksiä liittyen sekä lainaturvaan että sen myymiseen. Lainaneuvottelussa ei missään vaiheessa paljasteta, että ollaan tekemässä tutkimusta, jotta tilanteesta saadaan mahdollisimman aito. Kun lainaneuvottelut on saatu käytyä läpi, mietitään kehityskohteita eri pankkien lainaturvan myyntityöhön.

Rahoitusalan kovasta kilpailusta johtuen pankit myöntävät asuntolainaa tällä hetkellä todella alhaisella marginaalilla, mikä tarkoittaa sitä, että pankit saavat asuntolainasta vähemmän tuottoa itselleen kuin aiemmin, jolloin korkotaso oli korkeampi. Tutkimusta tehtäessä voidaankin lähtökohtaisesti olettaa, että pankkien edustajat tarjoavat asuntolainan rinnalle lisätuotteita, joiden kautta pankki saisi lisää tuottoja.

Tutkimuskohteiksi on valittu neljä tunnettua suomalaista pankkia, jotka ovat Nordea, Säästöpankki, Osuuspankki sekä Sampo Pankki.

## 4.2 Taustatiedot

Jotta lainaneuvottelutilanteet olisivat yhtenevät ja lähtökohdat haastatteluihin samat, on laadittu taustatarina, jonka pohjalta lähdetään jokaisessa neuvottelussa liikkeelle.

Asuntolainaa pankeista hakemaan lähtee nuori pariskunta, joka suunnittelee ensimmäisen yhteisen asunnon ostamista. Tarkkaa kohdetta pariskunnalla ei vielä ole tiedossa, joten haetaan lainalupausta n. 140 000 eurolle. Hankittava kohde tulee olemaan rivitaloasunto tai omakotitalo. Pariskunnasta mies on jo työelämässä, ja nainen juuri valmistumassa ja työpaikka on jo valmiina opintojen päättyessä. Pariskunnan nettotulot naisen valmistumisen jälkeen ovat kuukaudessa n. 3500 euroa. Miehellä on jo henkivakuutus olemassa, naisella ei.

Haastattelurungon (LIITE 1) kysymykset esitetään sopivissa vaiheissa asuntoneuvottelun edetessä. Pyritään kuitenkin siihen, että kaikissa neuvotteluissa kysymykset käytäisiin läpi mahdollisimman samassa vaiheessa.

## 4.3 Lainaneuvotteluihin valmistautuminen

Aikavaraus tehtiin konttoreihin joko vieraillemalla niissä tai puhelimitse. Nordeassa kyseltiin lainasummaa, mutta muista asioista ei ollut mitään puhetta. Osuuspankissa ei sen enempää kyselty, vaan käskettiin menemään verkkopankkiin ja tekemään siellä lainahakemus valmiiksi, koska ilman sitä asuntolainaneuvottelua ei saada läpivietyä. Säästöpankissa puolestaan pyydettiin valmiiksi miettimään lainasummaa, ja jopa lainaturvasta oli puhetta heti aikaa varattaessa. Sieltä kerrottiin, että mikäli molemmat ovat perusterveitä, eikä kumpikaan ole viimeisen vuoden sisällä ollut pienessäkään leikkauksessa, lainaturva kannattaa ehdottomasti ottaa. Sampo Pankissa kyseltiin lainamäärää ja pyydettiin ottamaan palkkakuitteja mukaan ja tutustumaan etukäteen asunnonhankkijan tietopakettiin Sampo Pankin verkkosivuilla. Mielestäni on hyvä asia, että lainaturvasta puhutaan jo ajanvarausvaiheessa, koska jos ei

etukäteen tiedä tuotteesta mitään, siihen ehtii näin tutustua jo ennen varsinaista lainaneuvottelua.

#### 4.4 Lainaneuvottelujen läpivienti

##### 4.4.1 Nordea

Nordeassa meitä vastassa oli henkilökohtainen pankkineuvoja, joka oli keski-ikäinen nainen. Vastaanotto Nordeassa oli kohtelias, mutta hyvä alkuvaikutelma unohtui, koska jo ennen kuin ehdimme edes istuutumaan, toimihenkilö alkoi kysellä meidän lainan tarvettamme. Lainatarpeen selvittyä hän antoi meille täytettäväksi kaavakkeet, johon merkattiin työpaikat ja tulot. Tämän jälkeen hän alkoi nopeaan tahtiin kertoa korkokatoista, vilautti näytöltä eri euribor-korkoisten korkokattojen hintoja kolmen, viiden ja kymmenen vuoden ajanjaksoilta. Ainut, jonka hän korkokatoista nosti esille, oli viiden vuoden korkokatto 3,90 %, jonka hinta oli noin 2400 euroa. Seuraavaksi toimihenkilö alkoi vauhdilla kertoa meille Nordean tämän hetkisestä hittituotteesta lainamarkkinoilla, ”Viisaasta asuntolainasta”. Viisaaseen asuntolainaan sisältyy pankin virkailijan mukaan ilmaisena viiden vuoden korkokatto 3,90 % 12 kk:n euribor-korolla., mikä selitti sen, miksi hän aiemmin poimi esille vain yhden korkokaton hinnan.

Näiden tietojen perusteella virkailija antoi meille lainalaskelman 25 vuoden laina-ajalla. Tätä ennen virkailija olisi kuitenkin voinut kysellä meidän toiveitamme ja tarpeitamme laina-ajasta ja kuukausierästä. Nyt ei laina-aika eikä kuukausierä kumpikaan vastannut niitä, mitä me olimme etukäteen ajatelleet. Laskelman mukaan todellinen vuosikorko olisi 3,4 %. Toimihenkilö ei kuitenkaan kertonut, mikä pankin marginaali on ja paljonko on tämän hetkinen euribor-korko. Samassa yhteydessä toimihenkilö alkoi kertoa lyhennysjoustosta, joka myös sisältyisi Viisaaseen asuntolainaan. Lyhennysjousto tarkoittaa, että lyhennysvapaita kuukausia voidaan pitää 5000 euroon asti, jolloin maksetaan vain korot. Tämä tuote jäi meille molemmille hieman epäselväksi ja lainaneuvottelun nopean etenemisen vuoksi ei siitä ehtinyt tarkennuksia kysymäänkään.

Lyhennysjoustosta kerrottuaan virkailija alkoi tehdä tulo- ja menoarviota, johon listattiin nettotulot ja arvioidut kuukausittaiset menot. Tässä kohtaa tuntui, että virkailija alkoi oikeasti hieman jopa kiinnostua meistä ja tahtikin hieman hidastui. Tulo- ja menoarvion mukaan kuukausittain tulisi jäädä vähintään 300 euroa ylimääräistä rahaa. Vaikka laskelman mukaan meille jäi kuukausittain reippaasti enemmän ylimääräistä rahaa, toimihenkilö ei silti missään kohtaa kysynyt, haluaisimmeko korottaa kuukausittain maksettavaa lainan lyhennyssummaa. Onhan se tietysti pankin kannalta hyödyllisempää, että asiakas joutuu maksamaan enemmän kuluja laina-ajan ollessa pidempi. Kun tulo- ja menoarvio oli käyty läpi, tuntui siltä, että toimihenkilö pyrki sanattomalla viestinnällään osoittamaan, että lainaneuvottelu oli saatu päätökseen. Tässä vaiheessa aikaa oli kulunut vasta 15 minuuttia, vaikka aikaa tapaamiseen oli varattu tunti.

Meillä ei kuitenkaan ollut vielä aikomustakaan lähteä, koska emmehän olleet vielä saaneet neuvottelusta irti sitä mitä halusimme. Seuraavaksi aloimme kysellä kiinteästä korosta. Virkailija kyllä antoi meille kiinteän koron prosentit kolmelle, viidelle ja kymmenelle vuodelle, mutta alkoi saman tien painottaa, että kiinteän koron haitta on se, että sen kanssa ei pysty pitämään maksuvapaita tai tekemään ylimääräisiä lyhennyksiä lainaan. Tämän enempää virkailija ei kiinteästä korosta sitten kertonutkaan ja hän oli taas sen oloinen, että odotti meidän lähtevän. Kuitenkin se asia, josta me halusimme tietoa, eli lainaturva, odotti vielä vuoroaan. Nyt kun näin kauan oli odotettu, että virkailija lainaturvan ottaisi esille, sitä tekemättä, päätimme itse ottaa asian puheeksi.

Alettaessa puhua lainaturvasta, toimihenkilö lähti liikkeelle siitä, että näytti meille mitä turvia lainaturvaan voi sisällyttää ja alkoi kysellä mitä turvia olimme ajatelleet ottaa. Hän antoi siis heti mahdollisuuden valita vain tietyt turvat, eikä näin lähtenyt hakemaan pankin kannalta suurinta myyntiä, johon heitä varmasti pankin puolesta kannustetaan. Kun kysyttiin minkä takia lainaturva kannattaa ottaa, virkailija vastasi syyksi sen, että kuolemantapauksen sattuessa ei toinen velallinen tai takaaja joudu maksuvaikeuksiin. Tulevaisuudessa kun on lapsia, pyritään lainaturvan avulla turvaamaan sitä, että lapsille jäisi perinnöksi muuta kuin velkataakka. Virkailija siis kertoi ainoastaan, miksi lainaturva kuoleman

varalle kannattaa ottaa, sen sijaan että olisi erikseen perustellut jokaisen turvan kannattavuuden.

Kysyttäessä, mitä lainaturva maksaa ja mitkä sen suurimmat hyödyt ovat meille, virkailija kertoi kaunistelematta lainaturvan hinnan, joka on 136 euroa kuukaudessa, jos siihen ottaa kaikki turvat koko lainamäärälle. Jos lainaturva otetaan esimerkiksi puoleen lainasummasta, myös hinta on puolet pienempi. Lainaturvan hinta siis riippuu lainan määrästä ja hinta näin ollen pienenee sitä mukaan kun lainaa saadaan maksettua takaisin. Suurimpina hyötyinä lainaturvasta toimihenkilö alkoi taas kertoa kuoleman varalle otettavan turvan eduista, josta jo olikin aiemmin puhetta. Tämän lisäksi hän alkoi suositella myös vakavan sairauden varalta otettavaa turvaa, joka on virkailijan mielestä erittäin hyödyllinen jos suvussa on perinnöllisiä sairauksia, kuten syöpää. Perinnölliset sairaudet kun eivät vaikuta turvan saamiseen, mutta sairauden sattuessa kohdalle lainan takaisinmaksu on kuitenkin turvattu.

Henkivakuutuksen riittävyyttä lainaturvan sijasta kysyttäessä virkailija kertoi, että riippuu siitä, kuinka suuri henkivakuutus on. Jos henkivakuutuksen korvausmäärä on esimerkiksi 30 000 euroa ja lainan määrä 140 000, ei sillä juuri lainaa takaisin makseta. Tähän toimihenkilö lisäsi vielä, että henkivakuutus ei myöskään kohdistu suoraan lainaan, koska henkivakuutukseen voi laittaa edunsaajaksi esimerkiksi lapset, jolloin toinen velallinen ei varoista hyötyisi mitenkään ja laina jäisi kokonaan hänen harteilleen. Nordean edustajan mielestä henkivakuutus siis ei ole riittävä suoja lainaturvan sijasta. Yleisimmiksi lainaturvan ottamisen syiksi toimihenkilö kertoi lapsien tulevaisuuden turvaaminen sekä työttömyyden pelon.

Lopuksi kun kerroin, että opiskelen rahoitus- ja vakuutusala ja kysyin saanko esittää muutaman kysymyksen siihen liittyen, virkailija vastasi myöntävästi. Ensin kysyin pankin tapaa tarjota lainaturvaa ja muita tuotteita asuntolainan rinnalle. Tähän Nordean virkailija vastasi, että uudet toimihenkilöt varmasti käyttävät juuri koulutuksissa oppimiaan tapoja, mutta muuten edellytetään ainoastaan sitä, että kaikki lainaturvan oheistuotteet tuodaan esille jokaisessa asuntolainaneuvottelussa. Tässä neuvottelussa toimihenkilö ei noudattanut

pankin tapaa tarjota tuotteita, koska lainaturva ja kiinteä korko otettiin esille asiakkaiden toimesta.

Kun kysyin myyntiprosessin vaiheistuksesta, toimihenkilö kertoi, että uusilla pankkiin tulevilla on koulutusjaksoja, joissa käydään läpi myynnin vaiheita. Uusilla on siis tässäkin yhtenevä tapa, kun taas vanhat konkarit, kuten hän itse, käyttävät hyväksi havaitsemiaan tapoja myynnin vaiheiden läpikäymiseen. Itse olisin ehkä hänellekin suositellut koulutuksen läpikäymistä muistin virkistämiseksi, jotta hän olisi saanut meidät vakuuttuneiksi pankkinsa ja tuotteidensa paremmuudesta muihin pankkeihin verrattuna ja olisi sitä kautta saanut meidät ottamaan asuntolainan juuri Nordeasta.

Nordean toimihenkilö kertoi, että tapaamisiin varataan puoli tuntia valmistautumisaikaa. Jos asiakkaat ovat entuudestaan pankin asiakkaita, käydään läpi aikaisempaa pankkikäyttäytymistä ja esimerkiksi jos on paljon sijoitettavaa varallisuutta, mietitään etukäteen kohteita, joita asiakkaille tarjotaan. Meidän mennessämme toimihenkilön luokse ei kyllä vaikuttanut siltä, että hän olisi mitenkään valmistautunut meidän tapaamiseemme, koska hän alkoi kiireen kanssa siivota pöydältään muita papereita pois. Ei siis tullut sellaista oloa heti alkuun, että hän olisi valmistautunut vastaanottamaan juuri meidät.

Kun me olimme saaneet haluamamme kysymykset esitettyä, olimme valmiita lähtemään, eikä virkailijallakaan enää sanottavaa tuntunut olevan. Jatkotoimenpiteistä hän ei keskustellut kanssamme lainkaan, eikä hänestä ole jälkeensä mitään kuulunut. Myynnin vaiheista häneltä ainakin siis jälkityöt jäivät meidän osaltamme kokonaan tekemättä.

Pohtiessamme jälkeensä tilannetta, olimme molemmat yhtä mieltä siitä, että myyjä itsessään oli kyllä ihan mukava, mutta ei saanut meitä vakuuttuneiksi siitä, että olisimme tämän tapaamisen perusteella ottaneet asuntolainaa Nordeasta, emmekä myöskään lainaturvaa. Meistä toinen oli entuudestaan Nordean asiakas, mutta toinen ei. Virkailija olisi siis voinut kertoa myös edustamastaan pankista, heidän eduistaan ja syistä, miksi meidän kannattaa

heidän laina-asiakkaikseen ryhtyä. Tuotetuntemus oli hyvin hallussa, ja huomasi kyllä, että on kauan työskennellyt samojen asioiden parissa. Ehkä liiankin kauan, koska tuntui siltä, että hän käytti samaa rutiinia kuin aina ja ajatteli sen riittävän. Toimihenkilö ei ollut aidosti kiinnostuneen oloinen meidän tarpeistamme, koska hän ei edes kysynyt mihin päin aiomme muuttaa tai millaista taloa olimme ajatelleet, ja ne ovat perusasioita asuntolainaa haettaessa. Ilman omaa aktiivisuuttamme ja tiedonhaluamme lainaneuvottelu olisi ollut erittäin lyhyt, ja meiltä olisi jäänyt paljon tietoa saamatta. Virkailija tyytyi myymään vain Nordean tämän hetkistä kampanjatuotetta eikä viitsinyt edes kertoa muista ennen kuin kysyimme.

#### 4.4.2 Osuuspankki

Osuuspankissa meitä oli vastassa keski-ikäinen nainen, jonka titteli oli rahoitusneuvoja. Osuuspankkiin piti etukäteen käydä verkkopankin kautta täyttämässä lainahakemus, joten virkailijalla oli jo tiedot tarvittavasta lainan määrästä ja meidän tuloistamme, joten niihin ei tarvinnut alussa käyttää aikaa. Keskustelun alussa toimihenkilö kyseli meidän tarpeitamme, elämäntilannettamme ja muutenkin hän pyrki tutustumaan meihin. Kun perusasiat oli käyty läpi, pankin edustaja otti heti lainaturvan esille.

Virkailijan mielestä lainaturva kannattaa ottaa, koska ikinä ei tiedä, mitä elämässä tulee tapahtumaan. Lainaturvalla turvataan velallisten lisäksi myös takaajia kuolemantapauksen sattuessa, jotta he eivät joutuisi lainan maksumiehiksi. Tätä en itse ollut tullut edes ajatelleeksi. Osuuspankilla lainaturvasta voi valita vain tietyt turvavaihtoehdot, ja meidän tilanteessamme molemmat eivät olisi vielä saaneetkaan kaikkia turvavaihtoehtoja, koska työttömyyden ja työkyvyttömyyden varalta turvan voi saada vasta kun on ollut kuusi kuukautta samassa työpaikassa. Toinen meistä on siis vasta siirtymässä työelämään.

Osuuspankilla lainaturvaa kutsutaan luoton takaisinmaksuturvaksi ja siihen valittavat turvavaihtoehdot ovat turvat työttömyyden, tapaturmaisen pysyvän haitan, kuoleman ja sairauden tai tapaturman aiheuttaman työkyvyttömyyden

varalta. Osuuspankilla lainaturvan hinta on noin sata euroa kuukaudessa tai sen voi vaihtoehtoisesti maksaa könttäsummana, jolloin hinta 21 vuoden laina-ajalla olisi reilut 11.000 euroa. Tämä summa oli laskettu niin, että toisella velallisella on kaikki turvavaihtoehdot ja toisella turvat kuoleman ja tapaturmaisen sekä pysyvän haitan varalta. Hinta kerrottiin Osuuspankissa avoimesti ja laskettiin sen vaikutukset lainan kokonaismäärään ja laina-aikaan, mikä oli hyvä asia.

Henkivakuutusta Osuuspankin toimihenkilö ei katsonut riittäväksi suojaksi lainan takaisinmaksua ajatellen. Tähän hän kertoi syyksi sen, että henkivakuutuksesta korvauksia maksetaan ainoastaan kuoleman sattuessa. Silloinkaan se ei kuitenkaan korvaa suoraan lainan hoitoon liittyviä kuluja. Toimihenkilö kertoi myös, että henkivakuutukseen voi laittaa edunsaajaksi esimerkiksi lapset, jolloin kuolemantapauksessa toiselle velalliselle jää iso velkataakka yksin hoidettavaksi.

Yleisimmiksi lainaturvan ottamiseen vaikuttaviksi tekijöiksi asiakkaiden keskuudessa virkailija kertoi sen, että ihmiset haluavat turvallisuuden tunnetta. Lainaturva otetaan oikeastaan samoista syistä kuin muutkin vakuutukset. Vakuutusmaksuihin käytettävä raha voi mennä kokonaan hukkaan, mutta vakuutuksesta voi olla myös suuri apu odottamattomissa elämäntilanteissa. Myös epävarmuus työllisyystilanteesta on Osuuspankin virkailijan mukaan merkittävä tekijä lainaturvaa otettaessa.

Osuuspankilla on luoton takaisinmaksuturvan lisäksi erikseen Kultaturva, joka turvaa lainan takaisinmaksua vakavan sairauden varalta. Virkailija kertoi hyvin tästä tuotteesta ja näytti, mitä sairauksia korvataan ja kuinka paljon se maksaa kuukaudessa. Hinta on riippuvainen sekä korvausmäärästä että vakuutetun henkilön iästä. Tästä turvavaihtoehdoista toimihenkilö kertoi erittäin hyvin, mutta muita turvia olisi enemmänkin voinut avata meille, nyt ne jäivät itselle esitteestä luettavaksi.

Kun lainaturva oli käyty läpi, virkailija kertoi kiinteästä korosta, mutta painotti heti, että jos lainan sitoo kiinteään korkoon, siihen ei pysty tekemään muutoksia



kiinteän korkojakson aikana. Tästä toimihenkilö ei antanut lainkaan eri ajanjaksojen kiinteää korkoprosenttia ja koska emme huomanneet sitä myöskään kysyä, tämä mahdollisuus jäi vähän epäselväksi. Korkokatosta virkailija kertoi hiukan, lähinnä sen että samaan tapaan kuin vakuutuksista, tuotteesta voi maksaa aivan turhaan, jos korot eivät nousekaan ikinä korkokattoa korkeammalle tasolle. Myöskään korkokaton hinnoista ei kerrottu, joten sekin jäi vähän pimentoon.

Kyseltäessä varsinaisen asuntolainakeskustelun jälkeen onko pankilla yhtenevä tapa tarjota oheistuotteita asuntolainan rinnalle, kertoi virkailija, että periaatteessa on. Hänen mukaansa kaikki tuotteet (kiinteä korko, korkokatto ja lainaturva) on otettava esille jokaisessa lainaneuvottelussa, ja tätä hän myös itse oli noudattanut. Mitään tiettyä järjestystä siihen ei kuitenkaan ole, ja jos asiakas heti alussa tyrmää jonkin tuotteen, ei sitä väkisin lähdetä hänelle tyrkyttämään eikä turhaan kuluttamaan aikaa siihen.

Osuuspankin toimihenkilö kertoi, että myös myynnin vaiheisiin on ohjeistus, mitä tehdään missäkin vaiheessa ja uudemmat toimihenkilöt sitä varmasti aika tarkasti noudattavatkin. Kauemmin työtä tehneille on jo muodostunut omat tavat, vaikka myynnin vaiheistusta käytetään edelleenkin pohjana. Valmiiksi suunnitellussa kaavassa on kuitenkin vaikea täysin pitäytyä, koska jokainen asiakas ja neuvottelutilanne on erilainen, eikä etukäteen voi tietää mihin päin asiakkaan tarpeet neuvottelua vievät.

Osuuspankissa tapaamisiin pyritään valmistautumaan etukäteen hyvin. Esimerkiksi lainaneuvotteluun valmistauduttaessa tutustutaan asiakkaan valmiiksi täyttämään asuntolainahakemukseen. Sen avulla tiedetään suurin piirtein mitä lähdetään asiakkaalle tarjoamaan. Valmistautuminen ei aina kuitenkaan ole mahdollista, koska välillä kalenteri on niin täynnä, ettei siihen kerta kaikkiaan ole aikaa. Meikin jouduimme odottamaan lainaneuvotteluun pääsyä lähes puoli tuntia, koska pankilla oli aikataulut jäljessä.

Kaiken kaikkiaan neuvottelu sujui mukavasti ja vaikka pankin sulkemisaikakin oli jo mennyt, jaksoi virkailija kiinnostua meistä ja meidän toiveistamme loppuun

asti. Pankin edustaja myi sekä itsensä että myös organisaationsa meille hyvin kertoen pankin bonuksista ja omistajajäsenyydestä. Huomasi, että toimihenkilö on tehnyt kauan rahoitusalan töitä, koska tuotetuntemus oli hyvin hallussa. Hän sai meidät molemmat vakuuttuneiksi siitä, että lainaturva kannattaa asuntolainaan ottaa.

#### 4.4.3 Säästöpankki

Säästöpankissa meitä oli vastassa Nordean ja Osuuspankin tavoin keski-ikäinen naishenkilö, ammattinimikkeeltään rahoitusneuvoja. Nainen oli muuten oikein mukavan oloinen, mutta ei alusta alkaen katsonut meitä päin lähes lainkaan eikä oikein sanattomalla viestinnällään saanut myytyään itseään meille. Säästöpankissa käytiin aluksi läpi lainan tarvetta, työpaikat, palkat ja muut perustiedot. Koska toinen meistä ei ole vielä työelämässä, virkailija ei alkanut edes laskemaan lainatarjousta vielä, toisin kuin muissa pankeissa tehtiin.

Lainaturvan virkailija otti esille oma-aloitteisesti jo heti neuvottelun alkuvaiheessa. Lainaturvasta Säästöpankissa vaihdettiinkin muutama sana jo aikavarausta tehtäessä. Lainaneuvottelussa toimihenkilö kertoi lainaturvasta melko yleisellä tasolla ja esimerkiksi turvavaihtoehdot jäivät hänen puheidensa perusteella hieman epäselviksi, ja koska hänellä ei ollut mitään esitettä mistä olisi niitä näyttänyt, ei asia sitäkään kautta selvinnyt. Virkailija painotti, että lainaturva kannattaa ottaa etenkin takaajia varten, ja ainakin siihen osaan lainasta, johon asunto ei riitä vakuudeksi. Turvavaihtoehdoista voi Säästöpankissa valita vain tietyt. Virkailija ei kuitenkaan missään vaiheessa kysynyt, mitä turvavaihtoehtoja me haluaisimme lainaturvaamme sisältävän. Säästöpankissa tarjottiin koko ajan vain pariturvavakuutusta, johon turvan työttömyyden varalta saa vain toinen.

Säästöpankissa pariturvavakuutus maksaa noin 110 euroa kuukaudessa ja suurin hyöty virkailijan mielestä on, että se turvaa lainan takaisinmaksua ja takaajien taloudellista tilannetta. Toimihenkilö lähti liikkeelle kalleimmasta hinnasta ja kertoi, että hinta alenee jos ei halua kaikkia turvavaihtoehtoja. Outoa

hinnasta keskustellessa oli, että virkailija painotti itsekkin turvan olevan todella kallis. Virkailijan puheista jäi se käsitys, ettei hän kannusta ottamaan lainaturvaa koko lainamäärälle. Hinnasta keskusteltaessa virkailija olisi voinut kirjata meille ylös esimerkkihintoja. Nyt kertoi hinnoista ainoastaan suullisesti, joten hintatiedot jäivät oman muistin varaan. Muutenkin ylipäättään lainaturvasta keskusteltaessa toimihenkilö olisi voinut antaa meille esitteen tarkasteltavaksi.

Henkivakuutuksen riittävydestä lainaturvan sijasta Säästöpankin toimihenkilö oli samaa mieltä kuin Nordean ja Osuuspankin toimihenkilöt. Hänen mielestään henkivakuutus ei siis ole riittävä turva, koska ei kohdistu suoraan lainaan. Toimihenkilö piti erittäin hyvänä vaihtoehtona sitä, että ottaa molemmat, sekä henkivakuutuksen että lainaturvan, koska ne eivät mitenkään sulje toisiaan pois ja näin ollen kuolemantapauksessa korvaukset saa molemmista vakuutuksista. Yleisimmiksi lainaturvan ottamisen syiksi toimihenkilö luetteli takaajien talouden turvaamisen, työttömyyden pelon sekä lapset. Lainaturvaa myytäessä voisi enemmän painottaa velallisten hyötyjä, sen sijaan että painottaa sitä, että lainaturva tulisi ottaa takaajien takia.

Lainaturvan osalta toimihenkilö puhui ainoastaan pariturvavakuutuksesta. Meille jäi epäselväksi voiko molemmille pariturvan sijasta ottaa omat lainaturvat samaan lainaan. Tämän olisi siis voinut paremmin avata meille. Tästä huolimatta toimihenkilöllä oli hyvä asiakaslähtöinen tapa kertoa lainaturvavakuutuksesta. Itselle jäi neuvottelusta sellainen tunne, että osaan lainasta lainaturvan ottaisin, mutta en koko lainaan. Pankin edustaja taisi siis saada oman kantansa lainaturvasta uppoamaan meihinkin. Pankin kannalta suurin myynti häneltä jäi kuitenkin saavuttamatta, koska silloinhan meille olisi jäänyt se tunne, että otamme lainaturvan koko lainamäärälle.

Lainaturvasta tosiaan keskusteltiin neuvottelussa paljon, kun taas kiinteästä korosta ja korkokatosta toimihenkilö ainoastaan mainitsi lyhyesti ja niissäkin jäi hinnoittelu täysin epäselväksi, vaikka sitä yritimme kysyä. Ilmeisesti niiden myyntiin Säästöpankissa ei niin paljon panosteta kuin lainaturvan.

Myyjä kertoi, että pankin tapa tarjota lainaturvaa ja muita tuotteita asuntolainan rinnalle on yhtenevä ainoastaan siinä, että jokaista tulee tarjota jokaisessa neuvottelussa. Tätä hän ei itse juurikaan toteuttanut, koska mainitsi korkosuojusta vain ohimennen eikä edes kysynyt olimmeko ajatelleet niitä lainaamme ottaa. Myyntiprosessin vaiheistuksesta myyjä kertoi, että Säästöpankillä on olemassa apuna myynnin vaiheistusportaat neuvottelujen läpiviemiseksi. Kuitenkin vanhemmilla konkareilla, kuten hänellä, on olemassa omat tapansa viedä neuvottelut läpi. Ainakin meidän lainaneuvottelussamme toimihenkilö olisi saanut meidät vakuuttuneimmiksi, jos hän olisi noudattanut valmiiksi annettuja ohjeita neuvottelun läpiviemiseksi. Tämä johtui siitä, että nyt ilman myynnin vaiheistuksen toteuttamista asiakkaan näkökulmasta oli vaikea seurata, missä kohtaa neuvottelua mennään ja mitä tulee seuraavaksi.

Tapaamisiin valmistautumisesta toimihenkilö kertoi sen verran, että jos asiakas on jo entuudestaan pankin asiakas, tutustutaan asiakkaalla oleviin tuotteisiin ja palveluihin ja tarkastellaan, onko asiakkaalla mahdollisuutta saada esimerkiksi lisää lainaa. Jos jo valmisteluvaiheessa huomataan, ettei ole, on turha lähteä viemään neuvotteluita pidemmälle. Toimihenkilö kertoi myös, että jos lainaa hakeva asiakas ei ole entuudestaan Säästöpankin asiakas, ei neuvotteluun pystytä valmistautumaan juuri mitenkään, kun pohjatietoja asiakkaasta ei ole.

Kokonaisuudessaan neuvottelusta jäi erikoinen olo. Tavallaan olin vakuuttunut lainaturvasta ja siitä, että sen osaan lainasta ainakin otan. Kuitenkaan myyjä ei saanut myytyä itseään tai organisaatiotaan meille. Kun emme ole kumpikaan Säästöpankin asiakkaita, olisi toimihenkilö voinut kertoa pankistaan ja mainostaa, miksi kannattaa vaihtaa heille. Neuvottelua käytäessä huomasin, että toimihenkilö on kauan tehnyt samaa työtä. Tuotetuntemus oli hyvin hallussa, mutta toimihenkilö olisi voinut enemmänkin käyttää sitä hyödyksi kertomalla korkosuojausratkaisuista yhtä kattavasti kuin lainaturvasta. Toimihenkilö olisi myös voinut kirjata asioita paperille ylös, jotta meille olisi jäänyt neuvottelusta jotain konkreettista käteen. Nyt meille ei jäänyt muuta kuin yksi lainaturvaesite, jonka jouduimme lopuksi itse erikseen pyytämään.

#### 4.4.4 Sampo Pankki

Sampo Pankissa meitä oli vastassa nuorehko mieshenkilö, ammattinimikkeeltään rahoituspäällikkö. Toisin kuin muissa pankeissa, ei heti lähdetty täysillä asiaan vaan vaihdettiin ensin kuulumisia puolin ja toisin. Me kerroimme itsestämme ja myös pankin toimihenkilö kertoi hieman itsestään. Mukavaa vaihtelua ja toisiimme tutustuminen loi luottamuksen tunnetta heti alkuun. Tämän jälkeen toimihenkilö oli aidosti kiinnostuneen oloinen meidän tarpeistamme, otti hyvin katsekontaktia meihin ja kehonkieli oli muutenkin avointa. Alkuvaikutelma oli siis hyvä. Kysellessään meidän perustietojamme hän kirjoitti asioita paperille ylös, mikä mahdollisti sen, että hän pystyi suuntaamaan itsensä meihin päin, sen sijaan, että olisi ollut piilossa näytön takana, jos olisi kirjannut asiat suoraan koneelle.

Kun perusasiat oli käyty läpi, alkoi toimihenkilö kertoa meille kiinteästä korosta. Toisin kuin muissa pankeissa Sampo Pankin edustaja ei heti lähtenyt kertomaan kiinteän koron huonoista puolista. Hänen mielestään kiinteä korko kannattaa ehdottomasti ottaa ainakin osaan lainasta, ja melko pitkäksi aikaa. Toimihenkilö havainnollisti asiaa hyvin näyttämällä miten 12 kk-euribor korko on aikaisemmin käyttäytynyt ja miten se mahdollisesti tulisi jatkossa käyttäytymään. Tästä ainakin itselle tuli se olo, että kiinteä korko kannattaa ehdottomasti ottaa. Kiinteän koron havainnollistamisen jälkeen toimihenkilö kyseli mitä mieltä olemme. Kun pidimme sitä hyvänä vaihtoehtona, hän teki meille ehdotuksen kiinteän koron ja vaihtuvan koron jaosta lainaamme. Ehdotus oli hyvä, eikä tällainen ratkaisu ollut aiemmin tullut meille edes mieleen kun muissa pankeissa kiinteää korkoa oli niin paljon väheksytty.

Seuraavaksi esille nousi lainaturva. Lainaturvasta puhuttaessa toimihenkilö lähti liikkeelle sen hinnasta. Sampo Pankin lainaturva maksaa 63 euroa kuukaudessa, jos sen ottaa koko lainamäärälle ja jos ottaa sen vain puoleen lainamäärästä hinta on 32 euroa kuukaudessa. Kysyttäessä miksi lainaturva kannattaa ottaa, toimihenkilö vastasi, että kuoleman sattuessa toinen velallinen ei jää yksin pulaan lainan kanssa. Kun sitten taas kysyin, että korvaako henkivakuutus sitten samalla tavalla, toimihenkilö vastasi, että ei korvaa.

Henkivakuutuksesta saa turvaa yleisiin menoihin, kun taas lainaturva maksaa suoraan lainan pois.

Kun kysyttiin voiko lainaturvaan valita vain tietyt turvavaihtoehdot, niin siihen ei oikeastaan saatu selkeää vastausta. Myös se, mitä turvia Sampo Pankin lainaturvaan kuuluu, jäi oikeastaan itselle selvitetäväksi lainaturvaesitteestä, jonka toimihenkilö antoi meille mukaan. Siitä selvisi, että Sampo Pankin lainaturvaan sisältyvät vain turvat kuoleman ja tapaturmaisen pysyvän haitan varalta. Esitteestä ei kuitenkaan käy ilmi, että voisi valita vain jommankumman, eli ilmeisesti täytyy ottaa molemmat turvat.

Yleisimmiksi lainaturvan ottamiseen vaikuttaviksi tekijöiksi toimihenkilö kertoi lapsien ja puolison taloudellisen tilanteen turvaamisen odottamattomissa tilanteissa. Lainaturvan ottamiseen toimihenkilö olisi neuvottelussa voinut kannustaa enemmän. Hän vastasi kyllä kysymyksiimme aiheesta, mutta ei juuri muuten kertonut lainaturvasta. En tiedä johtuiko siitä, ettei hän itse usko tuotteeseen vai siitä, ettei hänen tuotetuntemuksensa lainaturvasta ole niin hyvää. Lainaturvakeskustelun jälkeen toimihenkilö kirjasi aiemmin puhutut asiat koneelle ja antoi sinä aikana meidän tutustua Sampo Pankin esitteeseen, jossa kerrottiin heidän päivittäisistä pankkipalveluistaan ja niiden hinnoista. Toimihenkilö laski meille lainatarjouksen ja kyseli meidän mielipidettämme siitä. Hän kartoitti samalla myös meidän vakuutuksiamme ja pyysi meitä olemaan yhteydessä heidän yhteistyökumppanina toimivaan vakuutusyhtiöön.

Toimihenkilö kertoi, että pankilla on ainoastaan sen verran yhtenevä tapa tarjota lainaturvaa ja korkosuojauksia, että ne on tuotava esille jokaisessa lainaneuvottelussa. Hän ei kuitenkaan itse missään vaiheessa tarjonnut meille korkokattoa. Myyntiprosessin vaiheista hän kertoi pankilla olevan selkeä ohjeistus, jota noudatetaan. Toimihenkilö näytti avoimesti näitä myynnin vaiheita koneeltaan. Pääpiirteittäin siinä oli, että ensin käydään läpi tarpeita, harrastuksia ja muutenkin tutustutaan asiakkaaseen, mikäli ei entuudestaan vielä tunneta. Sitten pohditaan yhdessä ratkaisua asiakkaan tarpeisiin, minkä pohjalta lähdetään rakentamaan asiakkaalle tarjousta. Lopuksi tietysti hoidetaan vielä jälkityöt hyvin, eli varmistetaan asiakkaan tyytyväisyys. Se, että

toimihenkilö kertoi myynnin vaiheista näin avoimesti, antoi sellaisen vaikutelman, ettei pankilla ole mitään salattavaa, mikä on hyvä asia.

Sampo Pankin toimihenkilö kertoi, että jokaisessa tapaamisessa tulisi käydä läpi myös viisi osa-aluetta, jotka ovat päivittäiset pankkipalvelut, säästäminen ja sijoittaminen, vararahaston ylläpitäminen, vakuutukset ja asunto. Nämä osa-alueet tulivat meidänkin neuvottelussa kaikki käytyä läpi, toiset alueet tarkemmin kuin toiset. Myös myynnin vaiheita toimihenkilö noudatti hyvin ja lainaneuvottelua oli helppo käydä. Toimihenkilö kertoi, että Sampo Pankissa neuvotteluihin valmistaudutaan mahdollisimman hyvin. Jos asiakas on entuudestaan pankin asiakas, käydään läpi, mitä tuotteita ja palveluita asiakkaalla jo on, ja mietitään mahdollisuuksia tulevaisuudelle. Jollei asiakas vielä ole pankin asiakas, valmistautuminen on tietysti vaikeampaa. Kuitenkin, vaikkemme mekään entuudestaan olleet Sampo Pankin asiakkaita, vaikutti siltä, että hän oli valmistautunut ottamaan meidät vastaan. Hänellä oli tarvittavat esitteet heti saatavilla ja tuntui siltä, että hän oli miettinyt jo etukäteen mitä meille lähtee tarjoamaan ja muokkasi sitä sen mukaan, kun kuuli meidän mielipiteitämme. Yhteenvetona Sampo Pankin lainaneuvottelusta voidaan siis todeta, että toimihenkilö myi sekä itsensä että pankkinsa meille erittäin hyvin. Hän oli aidosti kiinnostunut meistä ja uskalsi kertoa myös itsestään.

#### 4.5 Casen yhteenvedo

Tutkimusta tehtäessä kävi ilmi, että kaikissa pankeissa on myynnin vaiheistukselle pohja, jota käytetään enemmän tai vähemmän kaikissa neuvotteluissa. Vertaillen sitä, miten hyvin pankeissa oli valmistauduttu tapaamisiin, parhaiten toimi Sampo Pankki. Siellä henkilö oli ottamassa meidät vastaan aikataulun mukaisesti, hänellä oli kaikki tarvittavat materiaalit valmiina käden ulottuvilla ja ajankäyttökin oli suunniteltu hyvin. Nordeassa ja Säästöpankissa tuntui siltä, että meidän tuloon ei ollut valmistauduttu oikeastaan millään tavalla. Etenkin Nordeassa ajankäytön suunnittelu oli erittäin huonosti toteutettu, koska ilman omaa aktiivisuuttamme toimihenkilö olisi vienyt neuvottelun vartissa läpi vaikka aikaa tapaamiseen oli varattu tunti aikaa.

Osuuspankissa taas tuntui siltä, että meitä varten oli jonkin verran pohjatyötä tehty, mutta aikataulun heitto ja puolen tunnin odotusaika olisi hyvällä valmistelulla ollut vältettävissä.

Myyntin vaiheista seuraavaa, eli itse myyntikeskustelua parhaiten toteuttivat Osuuspankki ja Sampo Pankki. Nordeassa toimihenkilö olisi voinut panostaa paremmin neuvottelun avaukseen. Sen sijaan että meni nopealla tahdilla itse asiaan, olisi toimihenkilö voinut pohjustaa keskustelua esimerkiksi kuulumisia vaihtamalla. Nordeassa myös tarpeiden kartoitus oli todella pintapuolinen, toimihenkilö kysyi vain välttämättömät asiat eli lainan määrän ja tulot. Tuntui että Nordeassa toimihenkilö ei lainkaan ollut kiinnostunut meistä, koska ei kysellyt mihin päin olimme ajatelleet muuttaa, saati sitten minkälaista asumismuotoa olimme ajatelleet. Säästöpankissa toimihenkilö kartoitti aluksi tarpeita ihan kohtalaisesti, mutta kun hänelle selvisi, että toinen meistä on vasta siirtymässä työelämäänsä, niin tuntui, että toimihenkilön kiinnostus meitä kohtaan loppui siihen paikkaan. Toimihenkilö ei onnistunut missään vaiheessa häivyttämään meidän epäilyjämme, mikä johtui varmaankin siitä, ettei hän oikeastaan missään vaiheessa neuvottelun aikana ottanut katsekontaktia meihin päin.

Neuvotteluja käytäessä havaittiin, että ensivaikutelmalla on suuri merkitys siihen, miten asiakas myyjään suhtautuu. Oheisesta taulukosta näkyy, minkälaisen ensivaikutelman pankkien toimihenkilöt onnistuivat luomaan.

ENSIVAIKUTELMA	
Nordea	Kiirehtivä
Osuuspankki	Rento
Säästöpankki	Epävarma
Sampo Pankki	Luottamuksellinen

Taulukko 1. Pankkien toimihenkilöiden antamat ensivaikutelmat itsestään.

Osuuspankissa ja Sampo Pankissa oltiin aidosti kiinnostuneen oloisia meistä ja meidän tarpeistamme. Molemmissa pankeissa pyrittiin alussa tutustumaan meihin ja Sampo Pankissa toimihenkilö kertoi myös itsestään, mikä loi hyvää luottamusta. Sampo Pankissa myös tarpeita kartoitettiin laajemmin kuin muissa



pankeissa, eikä sitä rajattu ainoastaan asuntolainaan liittyviin tarpeisiin, vaan juteltiin myös säästämisestä, sijoittamisesta ja vakuuttamisesta.

Tarjousvaiheessa huomasin hyvin, miten pankin toimihenkilö otti meidän toiveemme huomioon. Nordeassa toimihenkilö ei rakentanut tarjousta tarpeidemme pohjalta, vaan tarjosi pankin ajankohtaista tuotetta asuntolainamarkkinoilla sen enempää meidän mielipiteitämme kysymättä. Osuuspankissa ja Sampo Pankissa molemmissa tarjous rakennettiin meidän toiveidemme mukaisesti ja tarjouksissa näkyivät hinnat lainaturvan kanssa ja ilman lainaturvaa. Säästöpankin toimihenkilö sen sijaan ei lähtenyt meille edes lainatarjousta laskemaan, koska totesi sen olevan turhaa, johtuen siitä, ettei toinen ole vielä työelämässä. Sieltä ei siis vertailupohjaa tähän saatu.

Myynnin vaiheista seuraavaa eli kaupan päättämisen vaihetta ei periaatteessa vielä käyty, koska kohde ei vielä selvillä. Tapaamisen päättäminen pankeissa hoidettiin eri tavoin. Nordeassa toimihenkilö tuntui pyrkivän siihen, että tapaaminen olisi nopeasti ohi. Osuuspankissa puolestaan toimihenkilöllä ei ollut kiire mihinkään, vaikka pankin sulkemisaikakin oli jo ohitettu. Onkin hyvä asia, että pankissa ollaan valmiita joustamaan aukioloajoissa asiakkaiden vuoksi. Säästöpankissa ei oikein tiennyt missä vaiheessa neuvottelu oli ohi ja koska tulisi lähteä, kun taas Sampo Pankissa toimihenkilö johti neuvottelun hyvin loppuun. Jälkihoidon vaihetta ei tässä pystytty vertailemaan, koska sovimme pankkien edustajien kanssa niin, että olemme itse yhteydessä heihin, kun löydämme sopivan kohteen.

Kysyttäessä lainaturvan, korkokaton ja kiinteän koron myynnistä, kaikissa pankeissa kerrottiin, että niitä tulee kaikkia tarjota jokaisessa asuntolainaneuvottelussa. Kuitenkin ainoa pankki, jossa toimihenkilö oma-aloitteisesti otti nämä kolme tuotetta esille, oli Osuuspankki. Muissakin pankeissa kaikista oli kyllä puhetta, mutta niissä jouduimme ottamaan jonkin tai jotkut tuotteet itse esille, koska toimihenkilö ei niin tehnyt. Oheisesta taulukosta näkee, mitä tuotteita mikäkin pankki tarjosivat oma-aloitteisesti. Tuotetuntemus vaikutti jokaisella pankin edustajalla olevan hyvää. Siksi onkin outoa, mikseivät

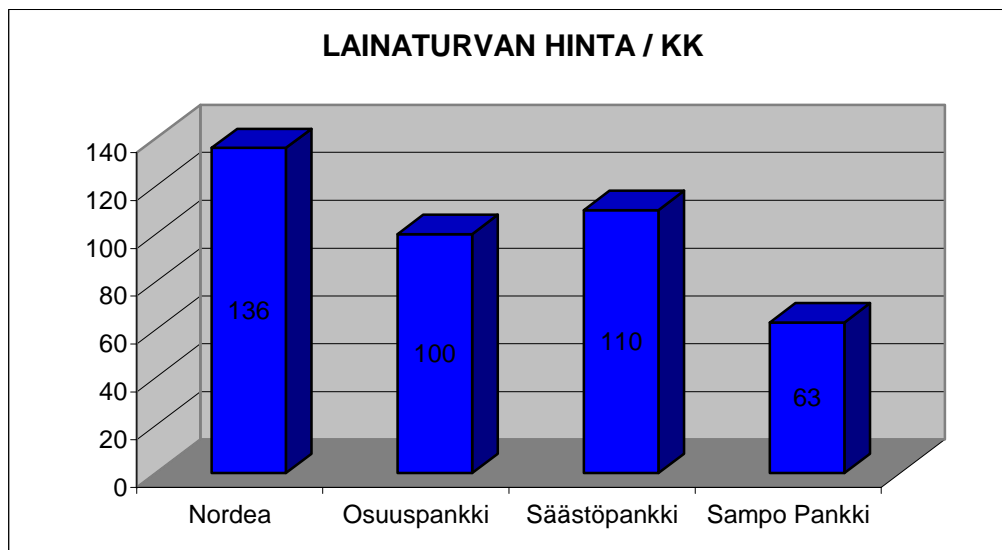
muut pankit Osuuspankin tapaan tarjonneet oma-aloitteisesti kaikkia tuotteita lainan turvaksi.

	Nordea	Osuuspankki	Säästöpankki	Sampo Pankki
Lainaturva		x	x	x
Korkokatto	x	x		
Kiinteä korko		x		x

Taulukko 2. Pankkien oma-aloitteisesti tarjoamat tuotteet.

Yhteenvedona lainaturvan myynnistä voidaan kaikkien pankkien osalta todeta, että toimihenkilön täytyy ensin itse täysin uskoa lainaturvan kannattavuuteen, jotta pystyy sen asiakkailleen myymään. Esimerkiksi Säästöpankissa, kun toimihenkilö painotti lainaturvan korkeaa hintaa eikä itse uskonut siihen, että sitä koko lainaan kannattaa ottaa, niin ei myöskään asiakas sitä todennäköisesti silloin ainakaan koko lainamäärälle ota. Jotta siis pystyy myymään jonkin tuotteen, siihen on itse uskottava ja on myös osattava perustella asiakkaalle syyt, miksi se kannattaa ottaa.

Kaikissa pankeissa lainaturvasta puhuttaessa toimihenkilöt lähtivät liikkeelle kalleimmasta hinnasta ja kertoivat, että hinta laskee jos turvavaihtoehtoja vähennetään tai lainaturva otetaan vain osaan lainamäärästä. Seuraavassa kuviossa on vertailtu pankkien tarjoaminen lainaturvan hintoja kattavimmilla turvavaihtoehtoilla.



Kuvio 6. Lainaturvan hinta kuukaudessa.

Lainaturvan hintaa eri pankeissa on kuitenkin näiden hintojen perusteella vaikea verrata, koska eri pankkien lainaturvat sisältävät eri turvavaihtoehtoja. Seuraavasta taulukosta näkee, mitä turvavaihtoehtoja eri pankkien lainaturviin voi valita.

TURVAVAIHTOEHDOT ERI PANKEISSA				
	Nordea	Osuuspankki	Säästöpankki	Sampo Pankki
Kuolema	x	x	x	x
Työttömyys	x	x	x	
Vakava sairaus	x			
Työkyvyttömyys	x	x	x	
Tapaturmainen pysyvä haitta	x	x	x	x

Taulukko 3. Eri pankkien lainaturvien turvavaihtoehdot.

Perustellessaan sitä, miksi lainaturva kannattaa ottaa, on myyjän hyvä huomioida, että hänen on erikseen perusteltava jokaisen turvan hyödyt. Lainaturvan kannattavuuden perusteluksi ei siis riitä vain se, että kerrotaan asiakkaalle, että kuoleman sattuessa se turvaa toisen velallisen talouden. Jos perustelee lainaturvan vain näin, asiakas ei ole saanut syytä ottaa muita turvavaihtoehtoja kuin turvan kuoleman varalle.

Lainaturvan myynnissä pankkihenkilöiden tulisi muistaa kertoa asiakkaalle, että turva saadaan räätälöityä juuri hänelle sopivaksi. Neuvotteluissa kannattaa siis kysyä, mitkä turvat asiakas kokee itselleen tarpeellisiksi sekä kuinka suurelle osalle lainasta asiakas lainaturvan haluaa ja laskea tarjous näiden tietojen perusteella. Näin asiakkaalle tulee sellainen olo, että hänen tarpeensa otetaan huomioon.

Kokonaisuudessaan lainaneuvottelut sujuivat eri pankeissa vaihtelevasti. Jokaisessa lainaneuvottelussa tuli esille hyvin toteutettuja asioita, mutta myös kehitettävää löytyi jokaisessa pankissa. Tulosten luotettavuuteen vaikuttaa se, että jollain toimihenkilöllä saattoi olla huono päivä takana ja lainaneuvottelu sujui sitä varten heikommin kuin yleensä.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Henkilövakuuttamisessa lähtökohtana on ihmisen taloudellisen tilanteen turvaaminen odottamattomissa elämäntilanteissa. Tällaisia elämäntilanteita voivat olla läheisen kuolema, työttömyys, työkyvyttömyys ja vakava sairastuminen. Asuntovelallisille on näiden riskien turvaksi kehitetty oma vakuutus, lainaturva, turvaamaan nimenomaan lainan takaisinmaksua. Lainaturvan tehtävänä on siis auttaa velallista selviytymään lainan hoitokustannuksista yllättävissä tilanteissa.

Tutkimuksen teoriaosassa tarkasteltiin riskejä ja riskienhallintaa sekä asuntolainaan kohdistuvia riskejä. Teoriaosassa tutkittiin, mikä lainaturva on ja tarkasteltiin myös muita vaihtoehtoja lainaturvan rinnalle asuntolainan turvaksi. Lisäksi tutkittiin henkilökohtaista myyntityötä sekä lainaturvan myyntiä.

Tutkimuksen empiirinen osa toteutettiin kvalitatiivisen tutkimuksena asiakkaan näkökulmasta siten, että tutkimuksen tekijä varasi neljästä tunnetusta suomalaisesta pankista ajan lainaneuvotteluun. Lainaneuvotteluissa tutkimuksen tekijä pyrki tarkkailun ja haastattelun avulla saamaan tietoa lainaturvasta ja sen myyntityöstä.

Tutkimuksen mukaan asuntovelalliset kokevat, että suurimmat riskit asuntolainaan liittyen ovat korkojen nouseminen, työttömyys sekä terveydelliset asiat, kuten sairastuminen tai kuolema. Tutkimuksen perusteella pankkien edustajien mielestä tärkeimpiä lainaturvan ottamiseen vaikuttavia tekijöitä ovat lapsien ja puolison taloudellisen tilanteen turvaaminen kuoleman sattuessa, takaajien talouden turvaaminen, yleinen turvallisuuden tunne sekä pelko työttömyydestä. Tuloksista käy lisäksi ilmi, että pankkihenkilöiden pitäisi paremmin pystyä perustelemaan, miksi lainaturva kannattaa lainaan ottaa.

Lainaturva on yksi tapa suojautua asuntolainaan liittyviltä riskeiltä, mutta lainaturvan rinnalle on olemassa myös muita vaihtoehtoja. Korkokatolla, kiinteällä korolla, henkivakuutuksella ja puskurirahastolla pystytään myös

varautumaan asuntolainaan liittyviltä riskeiltä. Ne eivät kuitenkaan ole yhtä kattavia vaihtoehtoja kuin lainaturva.

Tulosten mukaan lainaturvan hinta riippuu siitä, kuinka suurelle summalle lainaturva otetaan ja mitä turvavaihtoehtoja siihen sisällytetään. Lainaturvan hinta alenee sitä mukaan kun lainaa saadaan maksettua takaisin. Tutkimuksen perusteella lainaturva voidaan ottaa joko parivakuutuksena tai omina vakuutuksina molemmille velallisille.

Pankkitoimihenkilöiden pitäisi tutkimuksen mukaan panostaa siihen, miten he pyrkivät saamaan tietoa asiakkaidensa tarpeista. Tutkimuksessa hyväksi havaittu keino tarpeiden selvittämiseen oli molemminpuolinen avoin keskustelu, jossa sekä asiakkaat että pankin toimihenkilö kertoivat itsestään. Näin myyjä tutustuu asiakkaaseen, saa tietoa hänen tarpeistaan ja samalla luo myös molemminpuolista luottamusta. Näin selville saatuja tarpeita myyjä voisi käyttää hyödyksi perustellessaan asiakkaalle lainaturvan hyötyjä.

Tutkimuksen teoriaosassa selvisi, että myyntitilanteessa myyjän ensimmäinen tavoite on saada hyvä vuorovaikutussuhde asiakkaaseen, jotta myyntityö olisi mahdollista. Tämä tuli esille myös lainaneuvotteluissa. Niissä pankeissa, joissa toimihenkilöt saivat luotua hyvän ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen, oli myös asiakkaana helpompi olla avoin ja myönteinen myyjän ehdotuksille. Tällaisen vuorovaikutussuhteen aikaansaaminen ei kuitenkaan kaikilla toimihenkilöillä onnistunut ollenkaan, joten siihen myyjien tulisi kiinnittää huomiota.

Myyntityötä tehtäessä olennainen osa on myös viestintätaidot, joihin kuuluvat niin suullinen, kirjallinen, sanaton ja visuaalinen viestintä. Lainaneuvotteluissa huomasi, että etenkin katsekontaktiin ja elekieleen on myyjän hyvä muistaa panostaa. Yhdessä pankissa myyjä ei katsonut juuri lainkaan asiakkaitaan silmiin, mikä aiheutti asiakkaille vaivaantuneen olon. Katsekontaktilla saadaankin aikaan rehellinen ja luottamuksellinen vuorovaikutussuhde.

Tutkimuksessa selvisi, että jokaisella pankilla on olemassa myynnin vaiheistus myyntityön tueksi. Lainaneuvotteluissa kuitenkin huomattiin, että kaikki

toimihenkilöt eivät niitä noudattaneet. Teoriaosuudessa tutkittin Ropen myyntiprosessin vaiheistusta, joka koostuu viidestä osasta, jotka ovat valmisteluvaihe, myyntikeskustelu, tarjousvaihe, kaupan päättäminen. Tutkimuksessa huomattiin, että niitä neuvotteluita, joissa noudatettiin vastaavaa myynnin vaiheistusta, oli helpompi asiakkaana seurata kuin niitä, joissa myynnin vaiheistusta ei toteutettu. Siksi myyjien onkin hyvä noudattaa ainakin osittain myynnin vaiheita, koska silloin neuvottelu etenee sujuvasti ja asiakas tietää mitä seuraavaksi on tulossa ja hänen on helppo myyjän esitystä seurata.

Myynnin vaiheista eniten parannettavaa toimihenkilöillä oli valmisteluvaiheessa ja siinä etenkin ajankäytön suunnittelussa ja perustietojen selvittämisessä. Jotta toimihenkilö pystyisi tapaamisiin paremmin valmistautumaan, olisi jo aikaa varattessa järkevää ottaa asiakkaalta ylös tietoja, jotka ovat oleellisia lainaneuvottelun kannalta.

Mielestäni tutkimukselle asetetut tavoitteet täyttyivät hyvin ja tutkimuksen tekijä sai tuloksista arvokasta tietoa lähitulevaisuuteen kun oman asunnon hankkiminen alkaa olla ajankohtaista. Tutkimuksen tekijä sai tietoja siitä, mitä riskejä asuntolainaan liittyy ja miten niiltä voidaan varautua. Saatiin myös tietoa siitä, miten asuntolainaneuvottelut eri pankeissa etenevät. Tutkimuksen tulosten perusteella myös muut asunnon hankkijat saavat arvokasta tietoa siitä, miten asuntolainaneuvottelut eri pankeissa etenivät.

Tutkimuksen tulosten perusteella on vaikea lähteä yleistämään sitä, miten eri pankeissa toimitaan. Tämä johtuu siitä, että pankeista oli tutkimuksen kohteena ainoastaan yksi toimihenkilö, jonka toiminnan perusteella ei voida lähteä yleistämään, että koko pankkikonsernin kaikki toimihenkilöt toimisivat samalla tavalla.

Tutkimuksen tuloksia analysoidessani tuli mieleen, että tutkimusta olisi voinut laajentaa niin, että siinä olisi käsitelty lainaturvan lisäksi enemmän myös kiinteän koron ja korkokaton myyntityötä. Mahdollinen jatkotutkimuksen aihe voisi siis olla kiinteän koron tai korkokaton myynnin toteutuksen tutkiminen. Toisaalta olisi myös mukava tietää, miten mahdollisesti tämän tutkimusten

tulosten perusteella pankit muuttaisivat myyntityötään, kun saisivat tietoa siitä, miten kilpailijoilla toimitaan.



## LÄHTEET

Antila, V.; Ere, O.; Lohi, I. & Salminen, J. 2001. Vapaaehtoinen henkilövakuutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Finanssialan keskusliitto. 2011. Viitattu 20.9.2011  
[http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen\\_luotonkaytto\\_ja\\_maksutavat\\_2011.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2011.pdf)

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Lainamarkkinat 2011. Vaihtoehtoja lainaturvalle Viitattu 25.9.2011  
<http://www.lainamarkkinat.fi/artikkelit/vaihtoehtoja-lainaturvalle>

Nordea Henkivakuutus Suomi Oy 2011. Selektia-lainaturvavakuutus ehdot.

Osuuspankki 2011. Korkokatto. Viitattu 25.9.2011.  
<https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/lainat/korot-ja-hinnat/korkokatto?id=20640>

Pekkarinen, U.; Pekkarinen, E. & Vornanen, J. 2006. Menestyvän myyjän käsikirja. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy

Rantala, J & Pentikäinen, T. 2003. Vakuutusoppi. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy

Rope, T. 2000. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy

Rope, T. 2009. Perusmyyjästä mestarimyyjäksi. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Santanen, P.; Laitinen, E. & Kekäle, T. 2002. Vakuutus ja riskit tasapuolista riskienhallintaa. Helsinki: Edita Prime Oy

Suomen Yrittäjät. 2010. Viitattu 27.9.2011\_ [http://www.yrittajat.fi/myyjan\\_abc/M](http://www.yrittajat.fi/myyjan_abc/M)

Säästöpankki 2011a. Kiinteä korko - varmista muuttumaton korkotaso. Viitattu 25.9.2011  
<https://www.saastopankki.fi/kiinteä-korko>

Säästöpankki 2011b. Lainaturva - suojaa ja huolettomuutta lainanmaksuun. Viitattu 23.9.2011.  
<https://www.saastopankki.fi/liedonsp/web/4681/388>

Taloussanomat 2009. Velallinen, älä maksa turhasta. Viitattu 7.10.2011  
<http://www.taloussanomat.fi/asuminen/2009/10/08/velallinen-ala-maksa-turhasta/200921502/139>

Taloussanomat 2010. Tämän verran maksat korkokatosta. Viitattu 7.10.2011.  
<http://www.taloussanomat.fi/raha/2010/02/25/taman-verran-maksat-korkokatosta/20102539/139>

Tervakangas, T. 2008. Lainaturva tukena elämän eri tilanteissa. Viitattu 20.9.2011  
<http://www.lainatieto.fi/asuntolainat/lainaturva>

Viestintävarma 2011. Myyntitaito. Viitattu 27.9.2011  
<http://www.viestintavarma.com/myyntitaito.php>

Vuorio, P. 2011. Menesty myyjänä. Helsinki: Yrityskirjat Oy

## HAASTATTELURUNKO

1. Minkä takia lainaturva kannattaa ottaa?
2. Voimmeko valita vain tietyt turvavaihtoehdot vai pitääkö ottaa kaikki?
3. Mitä lainaturva maksaa ja mitkä ovat suurimmat hyödyt meille?
4. Onko henkivakuutus riittävä suoja lainaturvan sijasta?
5. Mitkä on yleisimpiä lainaturvan ottamiseen vaikuttavia tekijöitä asiakkaiden keskuudessa?

Lopuksi kerrotaan, että opiskelen rahoitusala ja olen kiinnostunut tietämään:

6. Onko pankillanne yhtenevä tapa tarjota lainaturvaa tai yleensäkin muita tuotteita asuntolainan rinnalle? Vai onko jokaisella omat keinonsa?
7. Onko teillä olemassa yhtenevä myyntiprosessin vaiheistus, jota toteutatte? Millainen?
8. Miten hyvin valmistaudutte tapaamisiin etukäteen?